



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Institucional y Desempeño Laboral en los
trabajadores de la Municipalidad Distrital de Characato,
Arequipa 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Rodríguez Romero Steve

ASESORA:

Dra. Fany Magdalena Montaña Revilla

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

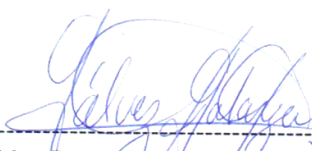
Gestión de Políticas Públicas

PERÚ - 2018

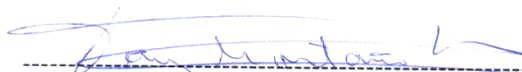
PÁGINA DEL JURADO



Dr. Leonardo Arturo Robles Ramírez
Presidente



Mg. Pilar Victoria Galvez Galarza
Secretaria



Dra. Fany Magdalena Montaña Revilla.
Vocal

DEDICATORIA

A toda mi familia por la paciencia y apoyo brindado.

Steve.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo, a la Escuela de Posgrado, a sus Docentes, al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Characato y sus trabajadores que han colaborado desinteresadamente.

El Autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Clima Institucional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa 2018.”, con la finalidad de determinar la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Characato 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

Pág.

PAGINAS PRELIMINARES

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	40
1.5. Justificación del estudio	41
1.6. Hipótesis	42
1.7. Objetivos	43
II. MARCO METODOLÓGICO	45
2.1. Diseño de investigación	45
2.2. Variables, operacionalización.....	45
2.3. Población y muestra.....	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	48
2.5. Métodos de análisis de datos.....	49
III. RESULTADOS	51

IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES	
VI. RECOMENDACIONES	
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia	
ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables	
ANEXO 3: Matriz del instrumento	
ANEXO 4: Instrumentos	
ANEXO 5: Fichas técnicas de los instrumentos	
ANEXO 6: Baremos	
ANEXO 7: Validez por expertos	
ANEXO 8: Confiabilidad estadística (todo el proceso estadístico para la determinación del alfa de Crombach	
ANEXO 9: Documento de autorización para la aplicación del instrumento	
ANEXO 10: Base de datos	
ANEXO 11: Artículo Científico	

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Población y muestra.....	47
------------------------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Clima Institucional	37
Tabla 2: Dimensión: Cooperación	38
Tabla 3: Dimensión: Comunicación	39
Tabla 4: Variable: Desempeño laboral	40
Tabla 5: Dimensión: Satisfacción laboral	41
Tabla 6: Dimensión: Relaciones sociales	42
Tabla 7: Comprobación de hipótesis general	43

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Clima Institucional	37
Figura 2: Dimensión: Cooperación	38
Figura 3: Dimensión: Comunicación	39
Figura 4: Variable: Desempeño laboral	40
Figura 5: Dimensión: Satisfacción laboral	41
Figura 6: Dimensión: Relaciones sociales.....	42

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, determinar la relación del clima institucional en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

La muestra consta de una población censal de ochenta (80) trabajadores administrativos, además esta es no probabilística aleatoria, pues emplea una metodología de tipo de estudio no experimental, además utiliza un diseño correlacional-transversal, y el método es de investigación cuantitativa, también se emplea como técnica la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario y finalmente el método de análisis es el de Rho. De Spearman y la comprobación de hipótesis por medio del programa SPSS. En la primera variable de clima institucional en la Tabla y figura 1, el 93.7% de los encuestados determina que el nivel de clima institucional es regular lo que demuestra que en la Municipalidad distrital de Characato se presenta un adecuado clima institucional entre sus trabajadores administrativos, así también los datos encontrados en la segunda variable de desempeño laboral en la Tabla y figura 4 referente a la variable Desempeño laboral, el 53.7% tienen un desempeño regular, esto significa que en la Municipalidad distrital de Characato existe un regular desempeño laboral entre los trabajadores administrativos.

Tomando en consideración nuestra hipótesis podemos señalar que si existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018, y esta es no provechosa porque el nivel de clima institucional es regular y eso afecta directamente el desempeño laboral de los trabajadores el cual arroja un resultado que no es señalado como bueno por ningún trabajador y solamente es considerado regular con 53.7 %.

Palabras claves: Clima, institucional, desempeño, laboral.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the institutional climate in the work performance of the workers of the District Municipality of Characato, Arequipa 2018.

The sample consists of a census population of eighty (80) administrative workers, this is also random non-probabilistic, because it uses a methodology of non-experimental type of study, it also uses a cross-correlation design, and the method is quantitative research, also the survey is used as a technique, with the questionnaire as an instrument and finally the method of analysis is that of Rho. Spearman and hypothesis testing through the SPSS program. In the first institutional climate variable in the Table and Figure 1, 93.7% of the respondents determined that the level of institutional climate is regular, which shows that in the District Municipality of Characato there is an adequate institutional climate among its administrative workers, So also the data found in the second variable of work performance in the Table and Figure 4 referring to the variable Work performance, 53.7% have a regular performance, this means that in the District Municipality of Characato there is a regular work performance among workers administrative.

Taking into account our hypothesis we can point out that if there is a relationship between the institutional climate and work performance in the workers of the Characato District Municipality, Arequipa 2018, and this is not profitable because the level of institutional climate is regular and that directly affects the work performance of the workers which yields a result that is not indicated as good by any worker and is only considered fair with 53.7%.

KEYWORDS: Climate, institutional, performance, work.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Países de Latinoamérica como Brasil, Argentina, Colombia, Uruguay, Venezuela, Bolivia, Paraguay, y además en Europa, se han hecho cambios y reformas en todas sus instituciones públicas e incluidas las municipalidades de cada país sobre todo en Europa con mucho tiempo de antelación, nos llevan muchos años de adelanto en los temas de reformas de gobierno y todas sus vivencias abarcando entre ellas de manera específica el clima institucional y el desempeño laboral, lo experimentado, así como la consecución de fines y objetivos de las citadas reformas, han sido recolectados y se encuentran almacenados en los ámbitos académicos para su posterior estudio y además para que sirvan de base a otros países como el nuestro para cuando se decide realizar una reforma, las reformas en estos países nombrados líneas arriba las realizaron para mejorar y desarrollar las instituciones públicas de sus respectivos países porque al analizar y estudiar sus instituciones públicas por parte de expertos y profesionales del tema, dio como resultado que tenían muchos problemas y los ciudadanos estaban disconformes con los servicios que les brindaban las instituciones del estado, es por ello que emprendieron las reformas que mejoraran la calidad de los servicios y cumplir de buena forma con sus ciudadanos.

Analizando el ámbito nacional, las instituciones públicas del estado peruano en la actualidad están siendo puestas en tela de juicio por la mayoría de peruanos, esto se debe en gran medida a la mala calidad de atención y servicio que brindan al ciudadano peruano si es que este requiere acudir a una institución del estado para realizar algún trámite o servicio.

En nuestro país desde el año 1990 en adelante, los distintos gobiernos han ideado y luego han puesto en marcha muchas reformas que tenían y

tienen como objetivo convertir a las instituciones del estado en modernas, eficaces y eficientes para beneficio de los ciudadanos peruanos. Cabe señalar que las indicadas reformas hasta la actualidad no han producido los resultados y fines que se buscaban conseguir con las diferentes reformas de cada gobierno de turno y las Municipalidades de todo el Perú no son la excepción.

Es muy importante señalar que en las Municipalidades se han realizado significativos aumentos en el presupuesto anual que otorga el estado peruano, esto en gran medida a la alza de los precios internacionales de los metales, lo que motivo un gran aumento en la recaudación del canon minero y por consiguiente el aumento en el presupuesto asignado anualmente para las municipalidades de todo el Perú, pero lo lamentable de todo esto es que las mejorías han sido mínimas por cuanto el ciudadano peruano no recibe un buen trato y una atención de calidad por parte de las instituciones del estado por medio de sus trabajadores que laburan en dichas instituciones.

Es que inmersos en esta cruda realidad el gobierno peruano ha focalizado todos sus esfuerzos en el clima institucional, desempeño laboral, en el servidor y trabajador público, y se ha tomado como eje central buscando mejorar para que sean eficientes y eficaces todas las instituciones públicas, es así que se ha trazado como fin que los trabajadores y servidores de todas las instituciones del estado mejoren el clima institucional y eleven sus desempeños laborales, por medio de incentivos remunerativos, evaluaciones basadas en gestión de resultados basada en la función, labor y trabajo que cumplen y desarrollan.

Por todo lo anteriormente acotado es necesario hacer un análisis y evaluación de las principales variables que ameritan la presente investigación, por este motivo he escogido el clima institucional y el desempeño laboral, mi fin es determinar la relación existente entre las dos variables, como poder mostrarle al funcionario público y autoridades

la importancia de analizar e investigar sobre este tema en particular con el único objetivo mejorar las atenciones y calidad de servicios beneficiando a todos los ciudadanos peruanos garantizando los trabajadores el cumplimiento de metas y resultados.

En la Municipalidad de Characato, Arequipa, he observado que el clima institucional no es correcto en parte porque entre algunos trabajadores existe conflicto, no cooperan y trabajan como equipos, asimismo el desempeño laboral no es bueno, esto se refleja en las reiteradas quejas sobre la calidad y atención por parte del usuario en referencia al trabajador municipal.

1.2 Trabajos Previos

Antecedente a nivel internacional

Zans, A. (2017) en su tesis: *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua en el período 2016*, grado de Master, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, país de Nicaragua, tuvo como objetivo, analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016, la población consta de 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios, en dicha investigación, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. El resultado conseguido señala que el Clima Organizacional en el FAREM, es óptimo, además de ser eufóricos y entusiastas, asimismo son fríos y se distancian, por esto se ha considerado entre Medianamente Favorables y Desfavorables, mejorando el Clima Organizacional este influye de maneras positivas en el desempeño laboral en las personas que trabajan en la facultad. Consideran urgentemente incentivar a las autoridades, jefe, encargados de áreas donde se trabaja para ayudar a tener un

Clima Organizacional, afable, bueno, y conseguir niveles de euforia y entusiasmo, excitación y orgullo, asimismo se debe crear de forma ininterrumpida en la consulta, oír la opinión y sugerencia de las comunidades de la universidad, la cual debería tomar por medio del dirigente y transformarla en propuesta en el consejo universitario, en el mismo lapso subir los desempeños laborales en las facultades, motivándolos y generándoles ambientes propicios donde puedan producir, evitando tomar una decisión individual y fortaleciendo el tomar una decisión colectiva.

Yokasta, A. (2015) en su tesis: *el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua*, grado de Maestría, Universidad de Carabobo, Maracay, estado Aragua, Venezuela, el objetivo general fue explicar el clima organizacional como factor importante para optimizar los rendimientos laborales de los trabajadores área de caja de la agencia de servicio bancario Banesco ubicada en la ciudad de Maracay, estado Aragua, se diagnosticó el factor que determina en la actualidad el clima organizacional, determino los niveles de rendimiento y analizó el factor importante del clima organizacional que influye en los rendimientos de los trabajadores, utilizó como metodología el modo de investigación de campo, tipo descriptiva, bases documentales. La población es censal y estuvo conformada por las personas que trabajan en las áreas de cajas de las agencia de servicio bancario Banesco ubicada en la ciudad de Maracay del estado Aragua, incluyeron a treinta (30) participantes. Las técnicas de recolección de las informaciones fueron las encuestas y los instrumentos, los cuestionarios, el último integrado por preguntas cerradas tipo Likert y sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach que fue igual a 0,88. La técnica de análisis de datos fue las cuantitativas y las cualitativas. Termina con los empleados objeto de investigación, que están medianamente motivados a pesar de que tienen tecnologías, buenas organizaciones y tienen

disposición de la herramienta necesaria para los trabajos en equipo, las remuneraciones que obtienen no les alcanza para cubrir su expectativa, que genera en los aspectos económicos factores que generan muchas insatisfacciones. Recomiendan la aplicación de modelos salariales de la 3R (remuneraciones, recompensas y reconocimientos)

Antecedentes a nivel nacional

Solano, S. (2017) en su tesis: *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017*, grado de Maestra, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú, tuvo como objetivo, determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017, en ese sentido se plantea como hipótesis la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017. Se tienen una investigación de tipo descriptivo y correlacional, donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 20 colaboradores. Se ha empleado tabla y gráficos, que permitieron llegar a las siguientes conclusiones: Se evidencio una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_s < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el nivel de correlación de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675. Dichos resultados son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es decir H_i : Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017.

Pérez, N. y Rivera, P. (2015) en su tesis: *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*, grado de Magister, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú, tuvo como objetivos, determinar los niveles de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral así como determinar la relación entre ambas, La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa - efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Antecedentes a nivel local

Riveros, A. (2017) en su tesis: *Clima Organizacional y desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Poder Judicial Sede Caylloma - Arequipa 2016*, grado de Magister, Universidad Cesar Vallejo, Arequipa, Perú, tuvo como objetivo, determinar la relación del Clima Organizacional en el desempeño de los servidores públicos del Poder Judicial Arequipa - Sede Caylloma 2016, Para lo cual se empleó la metodología de una investigación correlacional con un diseño no experimental; siendo la muestra utilizada no probabilística conformada

por 80 trabajadores cuyas funciones tienen relación directa con el desempeño en el Poder Judicial - sede Caylloma. Para lo cual se utilizó el instrumento de encuesta. Después de aplicar los instrumentos y haber recolectado los datos se obtuvo los resultados, los que se alcanzaron a través del programa Spss, el cual permitió determinar si efectivamente el Clima Organizacional tiene relación directa y correlacional en el Desempeño Laboral; lo que se quiere decir es que si un servidor público tiene un mejor desempeño laboral al percibir o experimentar un mejor Clima Organizacional.

Gallegos, F. (2016) en su tesis: *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016*, grado de Magister, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú, tuvo como objetivo, conocer el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, específicamente los departamentos de Asesoría Legal, Presupuesto, Informática, Contabilidad, Tesorería, Abastecimiento, Patrimonio y Gerencia, se ha desarrollado mediante un estudio cuantitativo con un diseño correlacional -descriptivo en el marco de un estudio de caso, la población consta de 60 trabajadores del Ministerio Público, Gerencia Administrativa de Arequipa. El principal instrumento de recolección de los datos que fue aplicado a los servidores toma en cuenta el cuestionario denominado escala edco y escala de likert, la primera encuesta contiene preguntas sobre clima organizacional y el otro está basado en el desempeño laboral. Se ha utilizado Spss versión 23 con el que se procesó y se obtuvieron los resultados y la comprobación de la relación entre variables. Entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral de los servidores, se observa que existe relación con los indicadores conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, iniciativa, colaboración y resolución de problemas, al ser el p valor o nivel de significancia inferior a 0.05 (5%). En estos casos, cuando el clima organizacional presenta un nivel de promedio, los indicadores presentan

un nivel de muy bueno. Respecto a los indicadores productividad y capacidad para aprender nuevas tareas, no existe relación entre la variable y los indicadores.

1.3. Teorías relacionadas

Clima institucional:

Para Rojas, L. (2010) El clima institucional abarca el conjunto de características del ambiente de trabajo percibidas por las distintas personas y asumidas como factor principal de influencia en su comportamiento. Las causas del clima según mi apreciación respecto a lo dicho por el autor Luis Rojas son en parte cierto por cuanto cada trabajador percibe de manera subjetiva las características de trabajo, pero existen unas características objetivas que no varían según la apreciación o la forma de percibir de cada trabajador en particular que crean influencia directa e indirecta en el actuar y comportamiento de los trabajadores y eso afecta su desempeño laboral.

Para el Ministerio de Educación (2002) el clima institucional forma parte del ambiente en que se convive en una institución, comienza por los vínculos cotidianos entre sus partes integrantes. Las estrategias de motivación, el delegar la función, la participación y el trabajo en equipo, son la forma de hacer mejor el clima institucional. Coincido también en parte sobre este concepto por cuanto si bien es cierto el clima son los ambientes que se vive en la institución donde se trabaja, según la interacción día a día de sus trabajadores, es también cierto en parte que las estrategias de motivación del trabajador son mucho más amplias que las expuestas en la presente definición, como por ejemplo el pago de una remuneración extra o más por logros obtenidos.

Para Chiavenato, I. (1992), el clima institucional forma el centro interno de la organización, el ambiente psicológico característico existente en

una organización. Coincido plenamente por lo dicho por este autor, por cuanto la atmosfera psicológica influye demasiado en el actuar personal de cada persona respecto a cada situación o circunstancia por más mínima que sea y ello afecta tu producción en su trabajo y la forma de comportamiento con otros trabajadores y muchas veces con los usuarios a quienes brindan algún servicio, en este caso al ser una municipalidad un mal clima afecta el trato hacia la población así como el buen servicio que pueda brindarle.

Anzola, S. (2003), opina que el clima trata de que un trabajador pueda sentir y entender de forma relativa a su organización o institución donde trabaja y que todo ello afecta directamente en las interacciones con otros trabajadores que hacen diferencias sustantivas entre una organización y otra según la forma regular de percibir el ambiente de trabajo de los trabajadores.

Para Seisdedos, N. (1996), define el clima organizacional al grupo de percepciones globales que las personas tienen de la organización, que proyecta la interacción entre las dos partes. Él nos habla de que lo valioso es como siente el clima cada trabajador, sobre la institución, cosa de la cual discrepo, por cuanto existen elementos objetivos que crean una uniformidad en su accionar que puede ser encaminado a lo positivo si es que lo contempla la institución, como por ejemplo tener parámetros de acciones y funciones en un reglamento de trabajo.

Dessler, G. (1979), nos dice que no existe una uniformidad en cuanto a la definición de clima, pero a mi entender me parece muy bien la forma como se explaya en definir que el clima tiene características objetivas y también subjetivas que deben considerarse, nos brinda un concepto más amplio y completo sobre el clima.

Méndez, S. (2006), se refiere al clima como las percepción del trabajador en una organización, pero nos habla como elementos nuevos intervinientes, uno es la política que infiere directamente por cuanto

cada organización persigue y define políticas de trabajo que afectan directa e indirectamente a su organización y a sus trabajadores, otro elemento sería el estilo de liderazgo, que hace que un líder de una organización sepa conducir, enseñar y llevar a su organización y trabajadores por el camino correcto, otro elemento es la remuneración, por cuanto esta afecta de manera muy significativa las relaciones interpersonales entre trabajadores y también en su desempeño laboral. También nos habla y me parece el aporte más significativo, que es no solo la interpretación o percepción del trabajador con su entorno, su organización y sus compañeros de trabajo, sino que además agrega la percepción de los usuarios de adentro y fuera sobre las bases, procesos y clima dentro de las organizaciones, y por ultimo nos habla de los deberes de que debe tener cada trabajador respecto a sus demás compañeros, respecto a su organización y respecto a los usuarios para buscar acciones responsables que mantengan un clima adecuado de trabajo y mejore el clima y el servicio que brindan a la población.

Toro, F. (2005), el clima institucional, es el sentir del grupo, es compartido con el grupo y que a su vez se convierten en un tipo de satisfacción y ayuda permanente tanto de las personas puesto que ayuda a ser tolerante, solidario, a colaborar, a prestar ayuda a sus compañeros, a ser empáticos, se empieza a mantener la armonía al interior de la institución, grupo, al tratar de reducir los problemas que puedan suscitar, a buscar los mejores resultados de los objetivos planteados, cuando se está dentro de la organización. Como podemos inferir de lo apuntado por Toro, en el transcurrir de la relación que se da entre los trabajadores, el saber y el conocer vienen a constituirse como objetos con los cuales se puede calificar y medirse el clima institucional, al mismo instante existen muchos factores grupales como son la confianza que los trabajadores deben tener hacia sus jefes, líder, que viene a constituirse como la base fundamental, ya que parte del respeto, ayuda, compañerismo, aprecio hacia los demás trabajadores y el grupo cuando se tiene que hacer trabajo en equipos.

Colbs, M. (1999), indica que, el ambiente de trabajo en las organizaciones, viene a constituir un componente, elementos más importantes, para lograr nuevos procesos organizativos e innovadores que suelen transformar el espacio donde se labora y donde convergen las partes de una institución, a partir de esa dinamización donde intensifican las mejores condiciones ambientales, relaciones interpersonales que caracterizan a la institución. En esta definición Martin indica que el ambiente de trabajo dentro de una organización es el elemento que más importa por cuanto sin este elemento el ambiente de trabajo no sería dinámico, además que las condiciones de trabajo no serían buenas ni saludables para los trabajadores y las relaciones personales dentro de la organización se verían seriamente afectadas, trayendo muchos problemas consigo.

Pintado, P. (2007), explicaba que el clima institucional, es la manera de ser de una persona dentro de la organización y que todo ello se ve en la manera de comportarse, en la demostración de condiciones, cualidades, circunstancias que se dan en el proceso, que se transforman a su vez, en elementos indispensables de un buen clima institucional. El autor nos señala que el clima de una organización se fundamenta en su forma particular de ser de cada integrante, además muestra que esto se expresa en las actitudes y comportamientos, lo que a su vez forma la base para poder mejorar las condiciones de trabajo y la relación con otros trabajadores que es el núcleo para poder transformar un buen clima institucional dentro de una organización.

Dimensiones del clima institucional

Dimensión cooperación

Litwin, G. y Stinger, H. (1978) nos dice que la cooperación se dirige mayormente al instante de apoyo rápido y que exista un sentir de equipo que promueva la consecución de fines en grupo. Acá nos da a que apreciemos de manera sintetizada como debe ser una cooperación

efectiva y real en una organización, por cuanto si el apoyo que se necesita en un momento determinado, o cuando ocurre un problema o circunstancia o hecho fortuito y no se tiene el apoyo y la cooperación rápida de la organización y de los demás compañeros de trabajo, esto crea resentimientos entre los trabajadores y cuando el mismo trabajador que no brinda cooperación cuando se le requería, los demás trabajadores harán lo mismo con él y esto causara malestar, rencillas y mal clima dentro de la organización, por eso este autor nos habla de la importancia de desarrollar el sentimiento de equipo para obtener los fines más grandes de una organización. Para la presente se tomará y analizará la dimensión cooperación dentro del clima institucional como una forma de observar la relación de producir procesos asociativos en los cuales los miembros de una organización en este caso los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Characato por medio de sus funciones y la cooperación entre ellos les permite conseguir y cumplir fines en beneficio de su institución, por cuanto la cooperación se da como un proceso entre las relaciones sociales entre personas y puede llegar a ser una parte importante en la integración de los trabajadores dentro de la municipalidad para poder llevar un buen o un mal clima institucional. Con las preguntas que se ha planteado en la presente dimensión a los trabajadores administrativos de la municipalidad se busca identificar las condiciones para el desarrollo de actitudes de cooperación al momento de realizan su función en el trabajo que a su vez influyen en los objetivos de la institución.

Pizarro, C. (2017) que en el análisis de su investigación evidencio la funcionalidad y significación de los colaboradores en su trabajo en equipo dentro de la actividad laboral y en tanto haya apoyo mutuo y orientación a las tareas que se realizan en grupo, esto se verá reflejado en su desempeño laboral.

Indicadores de la cooperación

Actitud

Robbins, S. (1999) Nos dice que la actitud son los dictados de evaluaciones según el objeto, las personas o los acontecimientos y poseen tres partes que lo componen: cognoscitivo, el afectivo y el comportamiento. Robbins nos sintetiza, explica de manera clara, simple y sencilla la actitud, pero lo más resaltante es que lo divide en tres partes que es el cognitivo, el afectivo y el comportamiento, que a mi entender es el más importante por cuanto es la manera de cómo se expresa o como toma las cosas de manera objetiva la persona, en el caso del clima y del desempeño laboral es de suma importancia identificar las actitudes y comportamientos objetivos mostrados por el trabajador para así poder ver si su actitud es positiva y si fuera negativa crear mecanismos de prevención y de cambio de actitud.

A su vez, Davis, K. y Newstrom, J. (1999) indican que la actitud es el sentimiento y supuesto que señalan en mayor medida la percepción de los laborantes según el entorno, el compromiso con la acción prevista y, en la final instancia su comportamiento. Estos autores nos hablan que la actitud sin sentimiento y supuesto que plasman la percepción de los trabajadores, pero no es del todo cierto por cuanto existen personas que saben manejar de manera inteligente sus emociones y no hacen que estas influyan en su comportamiento, es lo que hoy en día se llama inteligencia emocional para poder desenvolverse en su entorno laboral de manera positiva.

Martínez, J. (2001) nos sugiere el siguiente fundamento: El método más sencillo de encontrar y medir la actitud es crear censos de opinion. El autor explica como mediante un censo se puede llegar a saber a ciencia cierta que actitudes personales de los trabajadores y grupales son negativas para la organización, en ese sentido busca tener un marco referencial mediante el censo para poder brindar soluciones efectivas a

los problemas que aquejan a sus trabajadores, a su organización y el modo y manera de cómo se relacionan estos, sobre el particular debo de indicar que si bien es cierto un censo da un indicio de las actitudes de los trabajadores, se debe de considerar que muchos no contestan las preguntas de manera honesta lo que hace que la fiabilidad del censo no sea con un grado 100 % de asertividad.

Comportamiento

Según Valladares R. y Ponce N. (1986) el comportamiento humano dentro de las organizaciones o Psicología organizacional estudia el comportamiento de los humanos, cuando se encuentran en el trabajo. El comportamiento humano está fundamentado o delineado por la personalidad, la motivación al logro, de tal forma que actitudes como el egoísmo, la competencia, la envidia, la solidaridad son producto del sincretismo de la triada de elementos de personalidad, motivación y ambiente que rodea al individuo. El autor nos explica claramente que lo que se analiza es como el humano se comporta dentro de su organización, o dentro de su trabajo, además toca el tema de la personalidad, lo que motiva a los miembros de la organización a conseguir un logro determinado y para finalmente tocar el tema de las actitudes negativas dentro de una organización como son la envidia, el egoísmo, la mala competencia, et casi como los comportamientos positivos y pone de ejemplo la solidaridad como un valor predeterminado y producido por elementos de personalidad, de motivación y del ambiente en que se desenvuelve. Para la presente investigación se analiza como los trabajadores se desempeñan laboralmente cumpliendo sus funciones de trabajo identificando comportamientos específicos de los trabajadores cuyas acciones de trabajo forman parte de la estructura y base del esfuerzo grupal dentro de la organización, además se evalúa el desempeño individual existiendo problemas por ver de manera transparente lo que aporta cada trabajador en relación a su institución y que comportamientos están enmarcados en la productividad

individual, en ayudar a otros trabajadores, en sugerir algunas acciones más eficaces y frecuentes para el mejoramiento del desempeño laboral.

Relaciones de trabajo

Según Spyropoulos, G. (1976) Las relaciones laborales hacen referencia a las relaciones sociales en lo que producen, en la forma en que más amplia es lo que se expresa, esta abarca las industrias, el servicio y la agricultura. Son la base y el procedimiento que por intermedio se definen las normas en el trabajo y por tanto se adopta la decisión. El autor nos conceptualiza y define de manera clara y concisa que las relaciones de trabajo surgen como normas dadas por la organización y que son de naturaleza obligatoria o de cumplimiento obligatorio, para poder llevar relaciones de trabajo optimas dentro de la organización.

Trebilcock A. (2006) las relaciones laborales señalan el sistema por el cual todas las empresas, los empleados y el representante, la parte que administra, se relacionan con el objetivo de señalar la ley básica que regirá las relaciones en el trabajo. Además, toma en consideración el objeto de estudio que se dedicara a analizar dichas relaciones. La presente investigación se analiza las relaciones de trabajo y como estas adquieren una responsabilidad respecto a las tareas que cumplen por razón de función, se analiza y se pregunta sobre los horarios y si afectan las relaciones laborales y la compatibilidad entre las obligaciones laborales y las relaciones laborales, todo esto por medio de las leyes mínimas que norman las relaciones de trabajo impuestas en la institución.

LLacta, A. y Sanchez, C. (2015) que en el análisis de su investigación evidencio que existe una relación moderada entre Clima institucional y Relaciones sociales.

Comunicación

Shannon, E. y Weaver, W. (1971) definen la comunicación como unos procesos lineales. Lo problemático en la comunicación, es reproducir en un lugar, exacto o aproximado, el mensaje escogido en otro lugar. Es frecuente que los mensajes tengan significados; y lo presentaron de la forma siguiente: la palabra comunicación se empleara en la presente con un sentido amplio por medio de la cual se incluirá el procedimiento por el cual las mentes pueden afectar a otras, para incluir todos los procedimientos por los cuales una mente puede afectar a otra. El autor analiza la comunicación de manera brillante por cuanto nos explica que es la manera de reproducir en un punto o cerca de este un mensaje en dirección de otro punto, y va más allá al conceptualizar que la comunicación es influir y afectar la mente de otra persona o individuo, de esto se infiere que la comunicación es un tema muy complejo el cual requiere de habilidades especiales para lograr una buena comunicación entre las personas, si esto lo aplicamos a una organización, es una tarea complicada transmitir o comunicar un mensaje y que si no se usa las palabras adecuadas o se explica de manera acertada puede influir en el clima y el desarrollo laboral en cualquier organización.

Bateson, N. (1965) afirma en su modelo que la comunicación abarca los procesos por el cual las personas de forma mutua se influyen. El autor nos señala que la comunicación es el proceso por los cuales las personas se influyen mutuamente, pero lo que más llama a la reflexión es que nos explica porque una conducta que no es normal puede ser debido a una mala forma de comunicación.

Ruesch, J. (1980) hace más grande el concepto y manifiesta que la comunicación es el primer organizador en la naturaleza que une a todas las especies vivientes entre sí. La comunicación media por intermedio de tres propiedades de la materia viva, el percibir, la función central en la memoria, tomar una decisión y finalmente lo que se expresa y las acciones. Este autor si bien es cierto define la comunicación lo hace más desde un aspecto biológico, evolutivo y naturalista, él nos explica cómo

funciona la comunicación desde los primeros seres vivos más primitivos y de cómo ha desarrollado en millones de años la comunicación hasta llegar a ser un sistema muy complejo, además que nos explica de las tres propiedades que hacen posible la comunicación, lo que complementa su definición naturalista.

Marc, E. y Picard, D. (1992). La comunicación se concibe, en un proceso continuo y con un carácter holístico, es el todo que se integra, que no se puede entender sin tomar en consideración el lugar donde se desarrolla. El autor nos brinda un concepto holístico, que es más un concepto filosófico que está aplicando a su concepto o definición de comunicación, el cual lo define como que la comunicación es un todo integrado y que varía según el contexto en que se realiza y que si no fuera así sería la comunicación incomprensible.

Según DeFleure, M. (1993) la comunicación ocurre cuando un organismo que viene a ser el origen analiza la información en señales y lo transfiere a otro organismo que es el que recepta y decodifica como si fueran señales y poseen la capacidad de respuesta adecuada. Podemos afirmar que la definición es de carácter muy amplio y nos habla también de como la comunicación va ligada a cualquier forma de vida y de cómo estos emiten y reciben las señales de comunicación, y debido a la cantidad de especies y todas evolucionadas de distintas formas y maneras, muchas han desarrollado formas de comunicación muy complejas y difieren en la capacidad de abstracción de lo que se comunica y de lo que se recibe. Para la presente se analizara la forma como influye la comunicación dentro de la Municipalidad distrital de Characato y para ello se ha tomado como indicadores si la comunicación es efectiva y clara entre los trabajadores, además entre los trabajadores y la institución.

Carnero, D. (2017) que en el análisis de su investigación evidencio que la variable independiente comunicación organizacional influye significativamente con la variable dependiente desempeño laboral.

Indicadores de la comunicación

Efectiva

Ramos, E. (1996) la comunicación es efectiva, cuando posee una buena habilidad y manera de comunicación, consigue el fin de lo que se piensa transmitir o recibir. En la comunicación efectiva el transmisor y el receptor descifran de forma correcta el mensaje que se va a dar y recibir. Se concluye que ambas partes comprenden el mensaje dado. Nos dice que la comunicación o una buena comunicación se logra a través de desarrollar buenas destrezas y maneras de comunicación que tienen como único fin el transmitir una información y recibir información por medio de la comunicación efectiva, sobre el particular debemos indicar que esto casi nunca se logra por cuanto el desarrollo de estas capacidades muchas veces son limitadas por su naturaleza y otras por el grado de estudio, formación, capacitación, desarrollo y grado de educación en general. Este trabajo analiza los temas de la comunicación efectiva desde las interacciones entre el superior en grados jerárquicos dentro del organigrama de trabajo y los trabajadores administrativos y entre los trabajadores entre sí, se ha realizado preguntas para esclarecer y definir si realmente existe una comunicación efectiva entre los trabajadores administrativos y además si existen problemas para poder comunicarse con efectividad dentro de la institución.

Claridad

Según Domenech, J. (2015) debe significar nuestro personal convencimiento de que intentamos comunicar con eficacia un mensaje en favor de los oyentes. El autor nos habla de la eficacia de lo que queremos comunicar, de que el mensaje sea lo más claro y sencillo de comprender por parte de quien o quienes reciben ese mensaje.

Según Espinosa, R. (2013) La comunicación toma varias maneras, son las que más relevancia tienen la comunicación verbal y la comunicación

no verbal. La verbal se realiza de dos maneras: oral: que es con signos y palabras que se dicen y la escritura: que se representa mediante gráficos y signos. La comunicación no verbal se da a través de muchos signos de mucha diversidad: posee una imagen sensorial visual, auditiva, olfativas, sonido, gesto, movimientos del cuerpo, etc. La autora nos habla de las muchas maneras que existen de comunicarnos entre sí, pero señala las que ella considera la más relevante es la verbal y la no verbal, personalmente creo que todas las formas de comunicarse son importantes por cuanto para cada individuo o ser vivo según la circunstancia le servirá o le será más utilitario el empleo de determinada forma de comunicarse, influye el contexto en el que se desenvuelve cada ser y esa parte no la ha considerado la autora, siendo de vital importancia. En la presente investigación se abarca el tema de comunicarse con claridad para poder definir si los trabajadores de la Municipalidad de Characato son capaces, pueden comunicarse y expresarse de una manera clara con los demás trabajadores, asimismo se analiza la capacidad de comunicarse con claridad de manera verbal y no verbal, como también la capacidad de ser claro con una persona y adaptar la comunicación al nivel entendible de la capacidad del trabajador oyente y por último se analiza la capacidad de interpretación de las respuestas de la otra persona.

Variable 2

Desempeño laboral:

Robbins, S. (2013) lo explica como el procedimiento para señalar si es o no exitosa una organización, una persona, procesos con la consecución de objetivos y logros en el trabajo y objetivos laborales. Acá vemos que se define las formas de medir el éxito objetivo de una organización en cualquiera de sus ramas o trabajos en que se desenvuelve, además se tiene como fin el definir los fines que se han cumplido con éxito.

Robbins J. (2013) detalla que en las organizaciones se califican las maneras en que los trabajadores hacen sus trabajos en su función

específica en la que se desenvuelve dentro de la organización describiendo el puesto laboral, pero en la actualidad las instituciones y organizaciones están más dirigidas a los servicios por lo cual necesitan más información para medir la conducta de cada empleado en su desempeño laboral. Se analiza el desempeño de trabajo desde las dimensiones satisfacción laboral y relaciones sociales las cuales abarcan los indicadores motivación, logro objetivo, remuneración, relaciones interpersonales y la empatía, las cuales definirán como el trabajador se siente a gusto de trabajar en la institución edil, si se encuentra a gusto en su trabajo, las oportunidades de crecimiento laboral, el tema del pago de sueldo si están o no conformes, además si las relaciones con los demás trabajadores son buenas y si estos son capaces de ser empáticos con los sentimientos y el sentir de otros trabajadores dentro de la institución.

Benavides, H (2002), cuando define desempeño laboral, lo vincula a las competencias, indicando que en tanto quien labora mejore su competencia, se incrementara el desempeño. Entendiendo que, las competencias son actuaciones, conductas y destrezas que se hacen visibles cuando las personas aportan ideas en una determinada área donde se desempeñan o laboran.

El autor nos señala que el desempeño de los trabajadores de una organización va ligado directamente a las competencias por cuanto estas aparecen al proponer o materializarse ideas en las funciones que realizan en la determinada área donde laburan.

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión satisfacción laboral

Flores, G. (1992), hace una referencia de la satisfacción en el trabajo a las formas que sienten los individuos en sus trabajos. Toma muchas aristas, como son la remuneración, forma de vigilancia, la condición en que labura, oportunidad para promociones de ascensos, compañeros

con los que se trabaja, etc. Al ser una actitud, la Satisfacción en el trabajo se encamina a tener estabilidad para poder dar respuesta consistente a los trabajos que desempeña el individuo. Se basa en lo que cree, valora, y los desarrolla el mismo individuo en su trabajo día a día. El autor señala algo muy importante al momento de definir la satisfacción laboral, que nos indica que es una actitud respecto a la función y al trabajo que realiza en su área de laburo, esta actitud varía según su escala remunerativa o remuneración que percibirá por todo concepto de trabajo, además que el lugar donde trabaje posea las suficientes condiciones de laburo para poder realizar un desempeño eficiente, los ascensos de puesto y con qué compañeros va a trabajar conjuntamente.

Bravo, P. (1996), define como un grupo de actitudes que han sido procesadas por los individuos dirigidas cuando se da el desarrollo de los diferentes trabajos, esta actitud se refiere o encamina al trabajo en un contexto global y también para formas específicas de trabajo. Con lo afirmado se puede señalar que la satisfacción laboral es en su base una definición en la cual se señala la actitud de los individuos hacia muchos aspectos de la labor que desempeñan. Al expresarnos sobre satisfacción en el trabajo atañe a hablar de la actitud. El autor nos señala que el desempeño va ligado a la actitud y esta a su vez puede ser referida al laburo de manera general o también de forma específica, además hace referencia no solamente a un tipo de actitud frente al trabajo si no que amplía el concepto en el cual también abarca el conjunto de actitudes ante su laburo general y su laburo específico dentro de la organización.

Según Weinert, A. (1985) es la reacción de emoción y sentimiento del trabajador que labora en la organización contrastado a su situación de trabajo. El autor abarca también los aspectos de afectividad y de pensamiento, además habla de la buena disposición que debe tener un trabajador frente a su empleador, frente a sus compañeros de trabajo, frente a su organización, las personas e instituciones que colaboran, los altos mandos y autoridades y la organización en general, así como que

le causa satisfacción laboral, que le causa sus formas y maneras de actuar, que siente al ser integrante de una organización. Para la presente investigación se analiza el grado de satisfacción en el trabajo que perciben quienes trabajan administrativamente en la Municipalidad distrital Characato dentro de su trabajo para ello se definen los siguientes indicadores:

Ascarza, K. (2017) que en el análisis de su investigación evidencio en sus resultados que existe correlación significativa entre la percepción general del clima organizacional con la satisfacción laboral.

Indicadores de satisfacción laboral

Motivación

Según Munduate, L. (1984) finaliza indicando que la motivación se encuentra vinculada con la conducta del empleado y su trabajo, abarca además una dirección encaminada a uno o varios objetivos, además de que hay muchas diferencias por causas físicas, psicológicas y del lugar donde se dan, que mellan en el tema, y termina indicando que el procedimiento de la motivación comienza al momento que existe estimulación aparecen necesidades, y luego se busca cubrir esa necesidad plasmando fines que dirigen el comportamiento

Según Locke, E. (1976) señala como los estados emocionales y placenteros resultantes de las percepciones de la subjetividad y de todas las experiencias por las que paso el individuo dentro de la organización. El autor define claramente que los trabajadores sienten placer y satisfacción de trabajar y pertenecer a una organización cuando objetivamente se distingue aspectos de la satisfacción laboral como son el empleo que tienen, el sueldo que perciben, si logra ascensos dentro de la organización, si la empresa reconoce su esfuerzo y dedicación a la organización a la cual pertenece, que ventajas comparativas obtiene respecto a otros empleos y trabajadores, si las condiciones laborales son las más idóneas, si es supervisado, con que otros trabajadores va a trabajar, si la empresa es buena y la dirección de quienes manejan la

organización, todos estos aspectos influyen en la satisfacción laboral del trabajador. En este estudio analizaremos la motivación en los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Characato y se realiza preguntas para saber si desean otro trabajo, si les es gratificante poder trabajar en dicha institución y si se encuentra motivado y le gusta el trabajo que realiza dentro de la institución.

Logro objetivo

Según Maehr, N. (1980) nos hablan acerca de que el logro objetivo parte de un estado mental de cada humano, así como del valor subjetivo que le asigna e interpreta el esfuerzo que significa el ponerse en acción para la consecución del éxito o del fracaso, esta sería la forma más importante para juzgar su competencia y medir el logro objetivo.

Rehm, L. (1991) nos muestra que uno mismo como trabajador debe crear paradigmas de desarrollo y estas deben estar orientadas a metas a largo plazo y que de allí en adelante deberá medirse en sus impulsos y analizar sus comportamientos respecto al entorno en que se desenvuelve y ubicar los incentivos buenos y malos, como sus propios actos con el fin de ser un ente productor dentro de la organización mientras va cumpliendo sus objetivos que planifico.

Martin, P. (1998) muestran la forma en que el cambio de los comportamientos en los miembros de una organización persigue desarrollar fortalezas, costumbres, dotes específicos, que puedan ser empleados y puestos en acción, además que busca crear soluciones como cumplir objetivos, es decir buscan un miembro que piense y actúe libre y correctamente bajo un marco de producción.

Herzberg, F. (1968) este autor toca temas nuevos, en los cuales analiza como los miembros de una organización se pueden ver afectados por temas como la limpieza, el estar y sentirse seguros, el ser supervisados adecuadamente, y los vínculos con otros miembros de su misma organización, y finalmente concluye señalando que los trabajadores

buscan condiciones laborales optimas y afectivas para poder producir con un nivel muy bueno de calidad.

Deming, E. (1982) formula una visión de que las organizaciones deben tener una buena calidad de sus productos pero tomando en primer lugar lo valioso que son sus trabajadores al momento que producen materias, productos y servicios, mediante la continua mejora que proviene de planear, ejecutar, revisar, poner un estándar en los procesos de producción buscando una calidad máxima, definiendo estándares y picos de producción elevados en cada empleado de la organización, respetando el ámbito laboral, el horario de trabajo establecido y midiendo las capacidades máximas de los trabajadores. En la presente investigación se analiza el indicador logro objetivo el cual define si el trabajador administrativo de la Municipalidad ha logrado obtener y conseguir sus objetivos personales y laborales por medio del trabajo en el cual se desenvuelve dentro de la institución.

Remuneración

Según Urquijo, J. (1997), define que es la totalidad de pagos que perciben los trabajadores por realizar una contraprestaciones de servicios, por lo que muchos autores consideran la remuneración como una contraprestación. Además el autor ha citado a Urquijo que conceptualiza como un pago cierto que antecede a la producción, que además se recibe por periodos y se define sobre una estructura de un contrato. En el presente trabajo de investigación se analiza si la remuneración que percibe el trabajador le permite atender sus necesidades, si las prestaciones sociales son adecuadas y si la institución le brinda oportunidades de crecimiento económico.

Dimensión relaciones sociales

Vélez, G. (2006) La relación social se forman del patrón de intercambios, que se clasifican como tales por su función de los lenguajes que se han convenido de manera social, además construida en situaciones

pragmáticas por el observador, y responde a una operación y función las que han sido construidas a través de la historia. El autor nos explica de la complejidad que se dan en las relaciones sociales tanto entre individuos como entre grupos de individuos que desarrollan sus propias características y formas de relacionarse, y concluye que están en constante movimientos sus estructuras lo que aumenta más su complejidad.

Ministerio de Protección (2010) El Ministerio define y conceptualiza las relaciones sociales bajo una vinculación recta con otros trabajadores dentro de la organización, además toma en consideración la existencia de contactos, las formas en que se dan las relaciones, la función que cumplen el estar interactuando con otros trabajadores o personas dentro de la organización, el desempeño, el trabajo en grupo, el apoyo que se da a la sociedad y las características sentimentales de cada trabajador. Para el presente trabajo se analizara si las relaciones son buenas entre los trabajadores y si son empáticos con el sentir de sus demás compañeros de trabajo, para ello se tomara en cuenta los indicadores siguientes.

Indicadores relaciones sociales

Relación interpersonal

Editorial Definición MX (2014) Las relaciones interpersonales hacen una referencia que en general va encaminada a los vínculos que poseen caracteres estables, que duran a través del tiempo y no se emplea las definiciones interpersonales para señalarlo a la relación esporádica. Los ámbitos prioritarios en que se desarrolla la relación interpersonal son en todos los lugares donde se labora. Nos señala que dentro de las organizaciones se crean muchas relaciones interpersonales pero que no son espontaneas ni voluntarias, sino que son impuestas según el organigrama de trabajo, según el puesto que ocupa cada trabajador, sin importar el orden de autoridad que posea cada trabajador ni las

funciones que realiza y que cada día se van consolidando estas relaciones interpersonales, y muchas veces de ser relaciones meramente profesionales pasan a ser relaciones personales de amistad y relaciones sentimentales. En la presente investigación se analiza la relación interpersonal que se da entre los laborantes administrativos en la Municipalidad de Characato y cómo es que se da el proceso de interacción social que nos lleve a ver el desarrollo de las relaciones sociales de los trabajadores que expresan dentro de su institución con un carácter asociativo como lo es la cooperación que se describió anteriormente, y para esto se formularon preguntas que nos permiten conocer la constancia y maneras de como los trabajadores establecen relaciones interpersonales de forma informal con todos los compañeros con los cuales trabaja y a la vez apreciar el carácter positivo y negativo de estas relaciones interpersonales y como afectan adentro en las organizaciones. Cabe indicar como importante que se ha dirigido las preguntas de manera que se pueda saber de forma directa la intensidad de como los trabajadores mantienen una relación directa con el cumplimiento de sus funciones de trabajador y todo esto orientado a generar más confianza dentro de la organización lo que genera un mejor desempeño laboral

Empatía

Hogan, E. (1969) la conceptualiza en intentos de entender todo lo que está aconteciendo por las mentes de las demás personas, así como la formación propia para poder hacer en el estado mental de otro individuo. El autor en su definición nos explica que cada persona o ser humano y en este caso un colaborador de una organización debe de tener consciencia y desarrollar consciencia para poder entender las maneras de pensar y actuar de otras personas o colaboradores de una organización y construir a partir de ella formas de comprensión.

Stotland, E. (1969) este autor fue de los pioneros en tratar de dar un concepto sobre la empatía y la conceptualizo como una persona reacciona emocionalmente cuando observa y a la vez percibiendo lo que

otro ser humano experimenta o va a sentir en un momento emocional. En este estudio se analiza como las personas que laboran en la Municipalidad Characato poseen empatía con los demás compañeros de trabajo, se define la capacidad de cada trabajador de situarse en el campo de los demás, además la capacidad que tienen para conocer a sus demás compañeros de trabajo, y por ultimo si los trabajadores son capaces de expresar sentimiento sin necesidad de verbalizarlos para conocer si los demás compañeros de trabajo pueden ser empáticos y conocer si algún sentimiento dentro del trabajo o de la vida diaria de su colega le afecta en las interacciones dentro de su centro donde labora.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Determinar cuál es la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018?

Problemas Específicos

- ¿Determinar cuál es el nivel del clima institucional en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018?
- ¿Determinar cuál es el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018?
- ¿Determinar cuál es la relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

- ¿Determinar cuál es la relación entre el clima institucional y relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.
- ¿Determinar cuál es la relación entre desempeño laboral y la cooperación en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.
- ¿Determinar cuál es la relación entre desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

1.5. Justificación del estudio.

El actual trabajo de investigación se justifica, porque es un medio de conocimiento que ayudará de manera referencial a la mejora del ambiente laboral en las Municipalidades.

Posee relevancia social, por cuanto contribuirá al buen desempeño laboral de los trabajadores en las Municipalidades y en otras instituciones afines ayudando a que exista un benévolo, afable, recto y justo trato que ayude a mantener las positivas relaciones entre trabajadores.

Posee relevancia educativa y académica, porque quedara una investigación que servirá de base a quienes pretenden estudiar y aprender sobre el clima institucional y la relación con el desempeño laboral dentro de las Municipalidades y además podrán continuar y ampliar esta investigación nuevos alumnos, profesores e investigadores.

Además crea herramientas con las cuales los trabajadores municipales sabrán promover una propia dirección de compromiso para con su trabajo lo cual dará en los resultados mejoras de desempeño de su labor diaria.

También servirá a las autoridades municipales para mejorar las estructuras organizacionales en sus municipalidades, al poder conocer que aspectos se relacionan e influyen en la eficiencia laboral de sus trabajadores dentro de sus dependencias por lo que conocerán la manera y forma de mejorar el desempeño del que labora y brinde servicios de calidad a los usuarios.

Se ha elegido a la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa 2018, porque está dando muestras de no tener un buen clima institucional y un buen desempeño laboral, todo esto corroborado por las quejas dadas por los usuarios, lo que está ocasionando insatisfacción en las personas que acuden a realizar un trámite o servicio administrativo en la Municipalidad, por lo que esta investigación resulta de trascendental importancia.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Hi Existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Ho No existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Hipótesis específicas

Hi Existe relación entre clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Ho No existe relación entre clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Hi Existe relación entre clima institucional y relaciones sociales en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Ho No existe relación entre clima institucional y relaciones sociales en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Hi Existe relación entre desempeño laboral y la cooperación en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Ho No existe relación entre desempeño laboral y la cooperación en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Hi Existe relación entre desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Ho No existe relación entre desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

1.7. Objetivos

General:

Determinar la relación del clima institucional en el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Específico

Determinar el nivel del clima institucional en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Determinar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Determinar la relación entre clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Determinar la relación entre clima institucional y relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Determinar la relación entre desempeño laboral y la cooperación en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

Determinar la relación entre desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

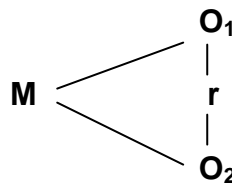
II.- MARCO METODOLOGICO

2.1 Diseño de investigación

Según Sabino (2000) el objeto es que proporcione un modelo en el cual se pueda hacer verificaciones las cuales permitan cotejar el hecho con la teoría, posee una forma de estrategias o planes generales los cuales determinan la operación necesaria con la cual se puede llevar a ejecutarla.

Para la presente es un diseño no experimental correlacional transversal

El esquema que utilizamos para este proyecto de investigación es el siguiente:



Donde:

M = Muestra donde se ejecuta el estudio para analizar la relación entre las variables en la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

O1=Observaciones obtenidas de la primera variable: Clima organizacional.

O2=Observaciones obtenidas de la segunda variable: Desempeño laboral.

r =Posible relación existente entre las variables estudiadas.

2.2. Variables, operacionalización

Guerra. G. (1996) La operacionalización de variables se equipara a las definiciones operacionales, para utilizar los conceptos a niveles empíricos, hallando el elemento concreto, el indicador o la operación que permita medir la definición de la que se hace referencia.

Variable 2: Desempeño laboral

46

2.3. Población y muestra

Población

Tamayo, T. (1997), La población se conceptualiza en la totalidad del suceso que va a estudiarse en donde la unidad de población posee la característica común que se estudia y da nacimiento al dato de lo investigado.

La población, son todos los trabajadores que laboran en la Municipalidad Characato, y suman un total de 80 trabajadores.

Muestra

Para la presente investigación se ha tomado en cuenta a todos los trabajadores administrativos de la Municipalidad.

Muestreo

Es no probabilístico, intencional a criterio del investigador censal.

Según Alma del Cid e.t. (2011) el censo es un procedimiento propuesto para estudiar la totalidad de los elementos de una población-universo

MUESTRA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Gerencia Municipal	3	4%
En Alcaldía	2	3%
Secretaría General	6	8%
Gerencia de administración y rentas	14	18%
Gerencia desarrollo Urbano y rural	5	7%
Gerencia de Servicios Públicos	3	4%
Gerencia de Servicios Sociales	10	14%
Nombrados	7	9%
Func. Elegido	1	2%
Confianza	1	2%
Contratados	20	28%
Locación de Servicios	8	1%
TOTAL	80	100%

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Hurtado, (2000) Las selecciones de técnicas e instrumentos de consecución del dato implican señalar el medio y procedimiento del investigador el cual obtendrá las informaciones necesarias para obtener el objetivo de lo investigado.

- **Para la variable clima institucional** se empleó la técnica de la encuesta.

- **Para la variable desempeño laboral** se empleó la técnica de la encuesta.

Instrumentos

Tamayo y Tamayo (1998) considera que validar es “determinar cualitativa y/o cuantitativamente un dato” (224).

- **Para la variable Clima institucional** se consideró el cuestionario referido a las dimensiones con una escala tipo lickert (1) Muy rara vez, (2) Rara vez, (3) A menudo (4) Muy a menudo.

El cuestionario está elaborado en función a la variable clima institucional, la que contiene dos dimensiones: Cooperación y comunicación, los mismos que poseen 5 indicadores, para este instrumento se utilizó una escala de Alfa de Cronbach.

- **Para la variable desempeño laboral**

Para la variable Desempeño laboral se consideró 14 items referidos a las dimensiones con una escala tipo lickert (1) Muy rara vez, (2) Rara vez, (3) A menudo (4) Muy a menudo

El cuestionario está elaborado en función a la variable desempeño laboral, la que contiene dos dimensiones: satisfacción laboral y relaciones sociales, los mismos que poseen 5 indicadores, para este instrumento se utilizó una escala de Alfa de Cronbach.

Validez y confiabilidad

La validez de la variable clima institucional obtuvo la validez por juicio de expertos, fue validado por tres expertos.

La confiabilidad del clima institucional en cuanto al cuestionario se calculó mediante el Alfa de Cronbach obteniéndose un valor de 0.792.

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,792	24

La validez de la variable desempeño laboral obtuvo la validez por juicio de expertos, fue validado por tres expertos.

La confiabilidad del desempeño laboral en cuanto al cuestionario se calculó mediante el Alfa de Cronbach obteniéndose un valor de 0.718.

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,718	14

2.5. Método de análisis de datos

Para poder aplicar los instrumentos se solicitó la autorización a la Municipalidad de Characato, Arequipa y una vez logrado el permiso, procedimientos a realizar la aplicación de los instrumentos, es así que recolecte la información de nuestra investigación.

El procesamiento de datos para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación se realizó bajo la recolección de datos, ordenamiento y tabulación conforme a las variables, se determinó el coeficiente “rho” de Spearman, para la verificación de la hipótesis.

Se construyó tablas y figuras sobre los resultados, se utiliza las tablas de frecuencia y porcentajes, además se utiliza el estadígrafo SPSS 23, se coloca como categoría la información pertinente a cada dimensión.

2.6. Aspectos éticos

La investigación ha sido realizada dentro de los valores éticos: veracidad, autenticidad y honestidad científica. Se guardó el respeto, el derecho de los autores, citándolos. En la redacción se usó el manual APA.

Los resultados obtenidos y comprobados, no han sido manipulados, guardan confiabilidad y reserva profesional.

III. RESULTADOS

Se obtuvo los resultados, por medio de la aplicación de encuesta para las dos variables.

Se realizó tablas de frecuencias y porcentajes para cada variable y sus dimensiones, luego sus respectivas figuras.

Finalmente, para la correlación entre las variables de estudio se usa el coeficiente de correlación “rho” de Spearman, este estadígrafo fue determinado por la prueba de normalidad que dio como resultado que los datos son no normales.

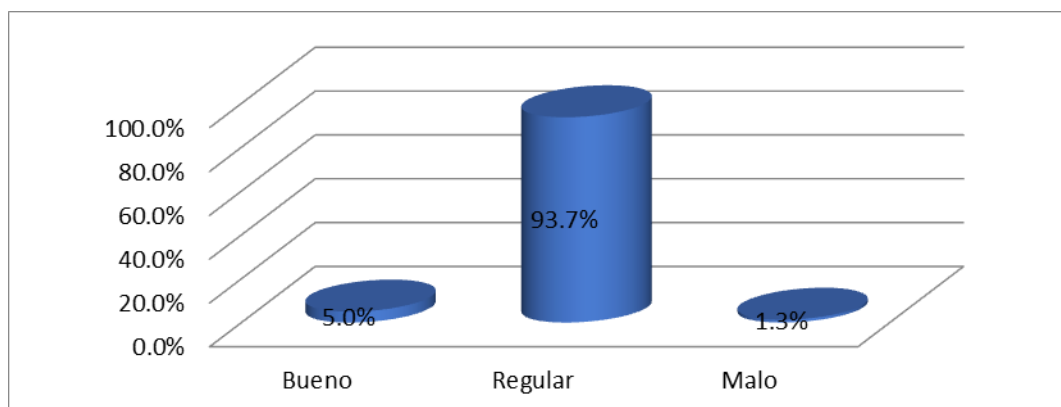
RESULTADO DE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL

Tabla 1:
Variable 1: Clima Institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	5.0%
Regular	75	93.7%
Malo	1	1.3%
Total	80	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 1:
Clima Institucional



Fuente: tabla 1

Interpretación:

En la Tabla y figura 1 referente a la variable Clima institucional el 93,7% de los encuestados determina que el nivel es regular y solo un 5.0 % determina que es bueno.

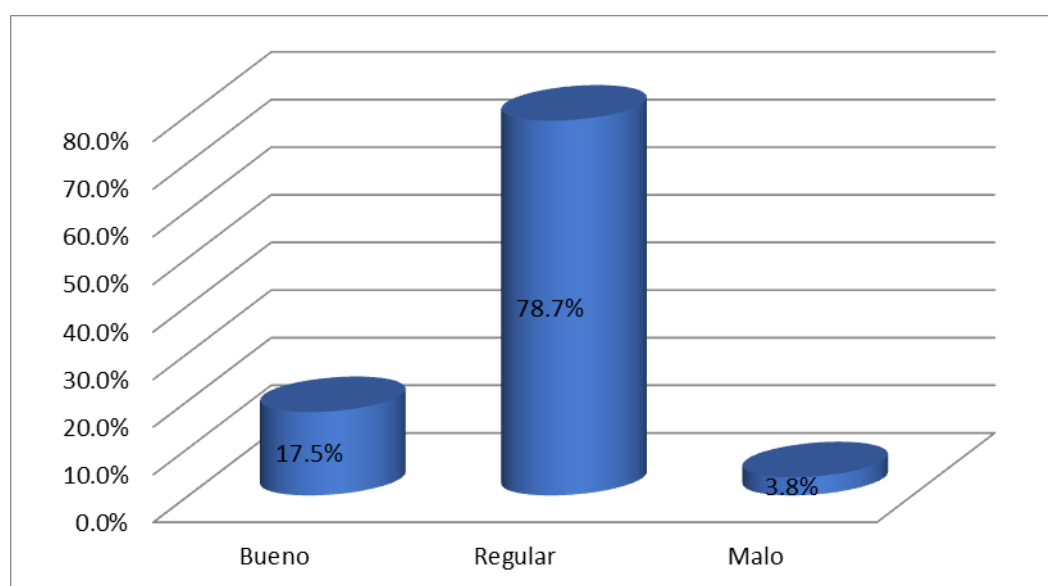
RESULTADOS POR DIMENSIONES

Tabla 2:
Dimensión: Cooperación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	14	17.5%
Regular	63	78.7%
Malo	3	3.8%
Total	80	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 2:
Dimensión: Cooperación



Fuente tabla2

Interpretación:

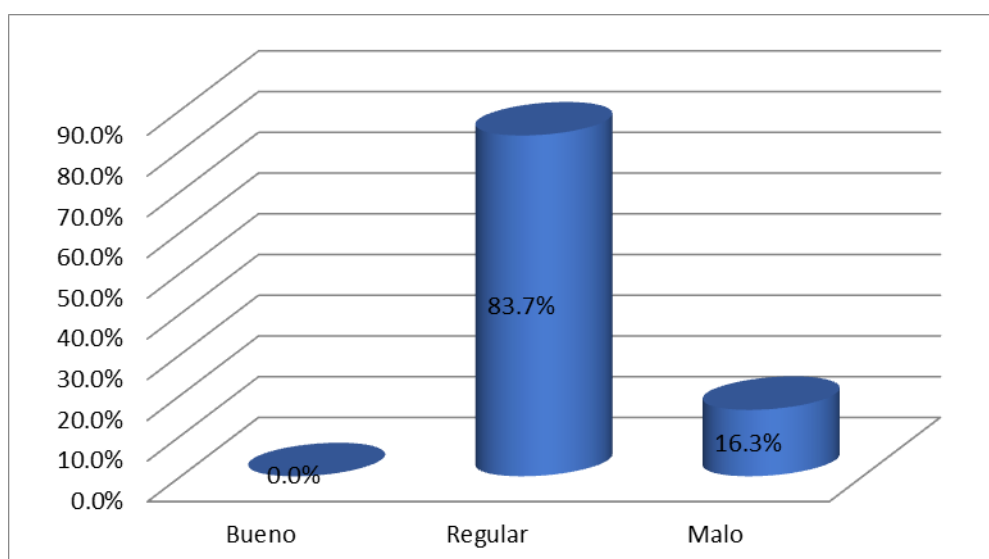
En la Tabla y figura 2 referente a la dimensión Cooperación el 17.5% tienen un nivel bueno, el 78.7% regular, esto significa que la mayoría de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Characato se encuentran con un regular nivel de cooperación.

Tabla 3:
Dimensión: Comunicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	0	0.0%
Regular	67	83.7%
Malo	13	16.3%
Total	80	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 3:
Dimensión: Comunicación



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

En la Tabla y figura 3 referente a la dimensión Comunicación el 0.0% no tienen un nivel bueno, el 83.7% regular, esto significa que la mayoría de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Characato se encuentran con un regular nivel de comunicación entre sí.

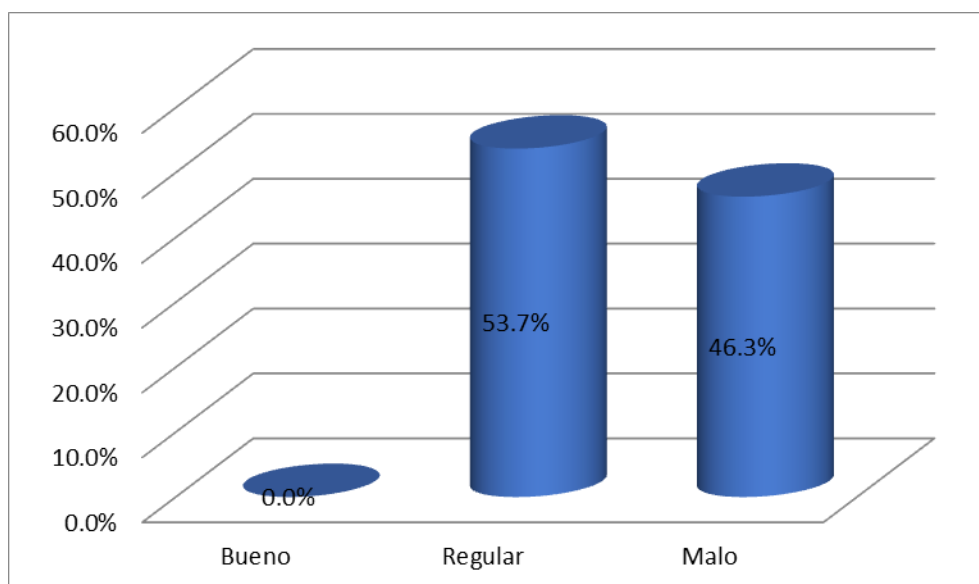
RESULTADOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 4:
Desempeño Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	0	0.0%
Regular	43	53.7%
Malo	37	46.3%
Total	80	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 4
Variable: Desempeño Laboral



Fuente: tabla 4

Interpretación:

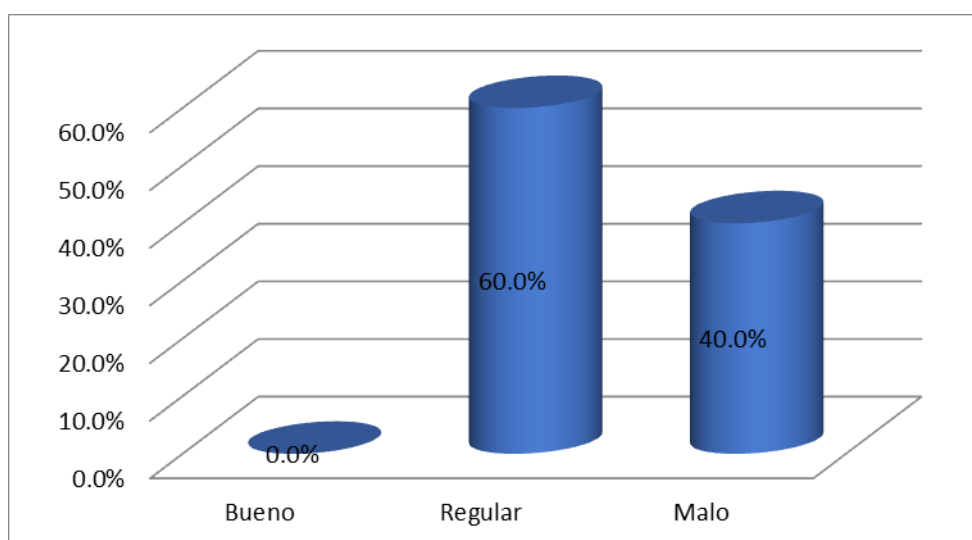
En la Tabla y figura 4 referente a la variable Desempeño Laboral el 0.0% no tienen un nivel bueno, un porcentaje de 53.7% se encuentra con un desempeño regular, y un 46.3% se encuentra con un desempeño malo, esto significa que en la municipalidad de Characato existe un regular nivel de desempeño laboral entre los trabajadores administrativos.

Tabla 5:
Dimensión: Satisfacción Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	0	0.0%
Regular	48	60.0%
Malo	32	40.0%
Total	80	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 5:
Dimensión: Satisfacción Laboral



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

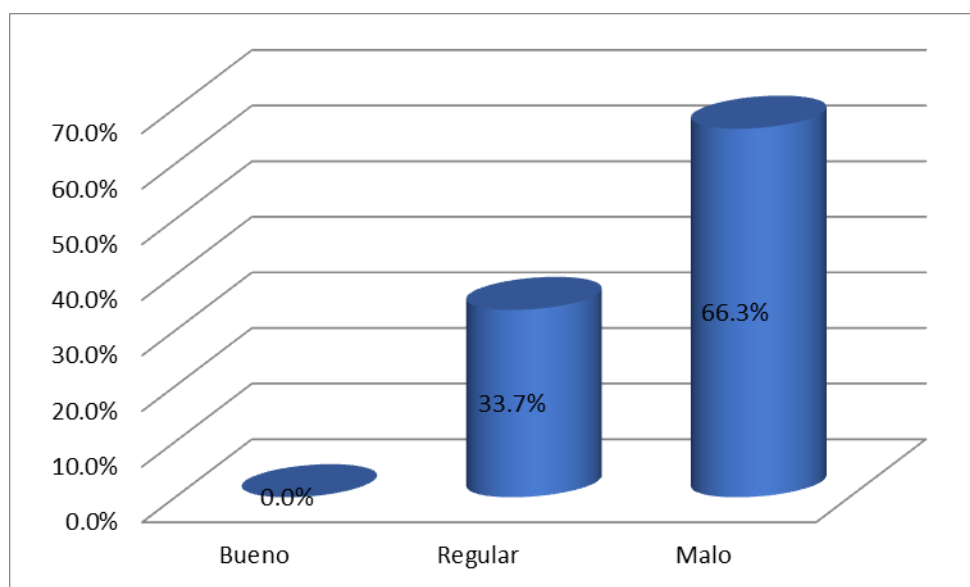
En la Tabla y figura 5 referente a la dimensión Satisfacción Laboral el 0.0% no tienen un nivel bueno, y un porcentaje de 60.0% se encuentra con un desempeño regular, esto significa que en la Municipalidad de Characato existe un regular nivel de Satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos.

Tabla 6:
Dimensión: Relaciones Sociales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	0	0.0%
Regular	27	33.7%
Malo	53	66.3%
Total	80	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 6:
Dimensión: Relaciones Sociales



Fuente: Tabla 6

Interpretación:

En la Tabla y figura 6 referente a la dimensión Relaciones Sociales el 0.0% no tienen un nivel bueno, mientras que el 33.7% poseen un nivel regular, y el 66.3% poseen un nivel malo, esto significa que los trabajadores presentan malas relaciones sociales.

Tabla 7
PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA INSTITUCIONAL	,191	80	,000	,887	80	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,098	80	,054	,974	80	,098
COOPERACION	,241	80	,000	,838	80	,000
COMUNICACION	,144	80	,000	,966	80	,030
SATISFACCION	,164	80	,000	,957	80	,009
LABORAL	,164	80	,000	,957	80	,009
RELACIONES SOCIALES	,180	80	,000	,949	80	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a los datos obtenidos a la prueba de normalidad da como resultado que son datos no normales, el valor de significancia obtenido es menor a 0,05 por lo que se utilizara Rho de Spearman.

Tabla 8

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Correlaciones			CLIMAINSTITUCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,407**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 8 se observa que la relación entre las variables Clima institucional y desempeño laboral, de acuerdo al valor de Rho de Spearman que es de 0.407 esto indica que es moderada. En cuanto al valor de significancia obtenido al ser menor a 0,05 se valida la hipótesis de investigación afirmando que existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018, y rechaza la hipótesis nula.

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN	
Significado	Valor de rho
Correlación negativa grande y perfecta.	-1
Correlación negativa muy alta.	-0.9 a -0.99
Correlación negativa alta.	-0.7 a -0.89
Correlación negativa moderada.	-0.4 a -0.69
Correlación negativa baja.	-0.2 a -0.39
Correlación negativa muy baja.	-0.01 a -0.19
Correlación nula.	0
Correlación positiva muy baja.	0.01 a 0.19
Correlación positiva baja.	0.2 a 0.39
Correlación positiva moderada.	0.4 a 0.69
Correlación positiva alta.	0.7 a 0.89
Correlación positiva muy alta.	0.9 a 0.99
Correlación positiva grande y perfecta.	1

Tabla 9
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Correlaciones

			CLIMA INSTITUCIO NAL	SATISFACCI ON LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,323**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	80	80
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,323**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Por los resultados obtenidos existe relación entre las variable Clima institucional y la dimensión satisfacción laboral, el coeficiente de correlación es 0.323 esto indica una correlación positiva baja, lo que se demuestra con el valor del estadístico "rho" de Spearman 0.323; en cuanto al valor de significancia obtenido $0,003 < 0,05$ nos indica que la correlación es significativa; estos valores permiten aceptar la hipótesis específica de investigación que Existe relación entre clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018, y rechaza la hipótesis nula.

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN	
Significado	Valor de rho
Correlación negativa grande y perfecta.	-1
Correlación negativa muy alta.	-0.9 a -0.99
Correlación negativa alta.	-0.7 a -0.89
Correlación negativa moderada.	-0.4 a -0.69
Correlación negativa baja.	-0.2 a -0.39
Correlación negativa muy baja.	-0.01 a -0.19
Correlación nula.	0
Correlación positiva muy baja.	0.01 a 0.19
Correlación positiva baja.	0.2 a 0.39
Correlación positiva moderada.	0.4 a 0.69
Correlación positiva alta.	0.7 a 0.89
Correlación positiva muy alta.	0.9 a 0.99
Correlación positiva grande y perfecta.	1

Tabla 10
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Correlaciones			CLIMA INSTITUCIONAL	RELACIONES SOCIALES
Rho de Spearman	CLIMA INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,322**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	80	80
	RELACIONES SOCIALES	Coeficiente de correlación	,322**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Por los resultados obtenidos existe relación entre las variables Clima institucional y relaciones sociales, el coeficiente de correlación es 0.322 esto indica una correlación positiva baja, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.322; en cuanto al valor de significancia obtenido $0,004 < 0,05$ nos indica que la correlación es significativa; estos valores permiten aceptar la hipótesis de investigación Existe relación entre el clima institucional y las relaciones sociales en los trabajadores de la municipalidad provincial de Characato Arequipa, 2018 y rechaza la hipótesis nula.

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN	
Significado	Valor de rho
Correlación negativa grande y perfecta.	-1
Correlación negativa muy alta.	-0.9 a -0.99
Correlación negativa alta.	-0.7 a -0.89
Correlación negativa moderada.	-0.4 a -0.69
Correlación negativa baja.	-0.2 a -0.39
Correlación negativa muy baja.	-0.01 a -0.19
Correlación nula.	0
Correlación positiva muy baja.	0.01 a 0.19
Correlación positiva baja.	0.2 a 0.39
Correlación positiva moderada.	0.4 a 0.69
Correlación positiva alta.	0.7 a 0.89
Correlación positiva muy alta.	0.9 a 0.99
Correlación positiva grande y perfecta.	1

Tabla 11
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Correlaciones			DESEMPEÑO LABORAL	COOPERACION
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,433**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	COOPERACION	Coeficiente de correlación	,433**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Por los resultados obtenidos existe relación entre las variables Clima institucional y desempeño laboral, el coeficiente de correlación es 0.433 esto indica una correlación positiva moderada, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.433; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,000 es < 0,05 nos indica que la correlación es significativa; estos valores permiten aceptar la hipótesis de investigación que indica que existe relación entre desempeño laboral y la cooperación en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018. y rechaza la hipótesis nula.

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN	
Significado	Valor de rho
Correlación negativa grande y perfecta.	-1
Correlación negativa muy alta.	-0.9 a -0.99
Correlación negativa alta.	-0.7 a -0.89
Correlación negativa moderada.	-0.4 a -0.69
Correlación negativa baja.	-0.2 a -0.39
Correlación negativa muy baja.	-0.01 a -0.19
Correlación nula.	0
Correlación positiva muy baja.	0.01 a 0.19
Correlación positiva baja.	0.2 a 0.39
Correlación positiva moderada.	0.4 a 0.69
Correlación positiva alta.	0.7 a 0.89
Correlación positiva muy alta.	0.9 a 0.99
Correlación positiva grande y perfecta.	1

Tabla 12
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Correlaciones			DESEMPEÑO LABORAL	COMUNICACION
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,004
		Sig. (bilateral)	.	,973
		N	80	80
	COMUNICACION	Coeficiente de correlación	-,004	1,000
		Sig. (bilateral)	,973	.
		N	80	80

Interpretación:

Por los resultados obtenidos existe relación entre la variable desempeño laboral y la comunicación, el coeficiente de correlación es - 0.004 esto indica una correlación negativa muy baja, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman - 0.004; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,973 es > 0,05 nos indica que la correlación no es significativa; estos valores rechazan la hipótesis de investigación.

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN	
Significado	Valor de rho
Correlación negativa grande y perfecta.	-1
Correlación negativa muy alta.	-0.9 a -0.99
Correlación negativa alta.	-0.7 a -0.89
Correlación negativa moderada.	-0.4 a -0.69
Correlación negativa baja.	-0.2 a -0.39
Correlación negativa muy baja.	-0.01 a -0.19
Correlación nula.	0
Correlación positiva muy baja.	0.01 a 0.19
Correlación positiva baja.	0.2 a 0.39
Correlación positiva moderada.	0.4 a 0.69
Correlación positiva alta.	0.7 a 0.89
Correlación positiva muy alta.	0.9 a 0.99
Correlación positiva grande y perfecta.	1

IV. DISCUSION

En el presente trabajo de investigación el objetivo fue determinar si existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa 2018, la cual señalo que existe una relación directa y significativa entre la variable clima institucional con la variable desempeño laboral, la correlación es moderada, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.407; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,05 nos dice que la correlación es significativa, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación que afirma que existe una relación directa y significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral, trabajo que se ve contrastado con el de, Solano, S. (2017), que en el análisis de su investigación se evidencio una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral y teóricamente me veo respaldado por Méndez, S. (2006), quien expresa que, cada organización persigue y define políticas de trabajo que afectan directa e indirectamente a su organización y a sus trabajadores.

Referente a los resultados de las variables podemos indicar que, en la primera variable de clima institucional es considerada por el 93.7% de los trabajadores de la institución con un nivel regular, lo que indica que no existen niveles buenos de cooperación entre los trabajadores de la institución porque sus actitudes, comportamientos, relaciones de trabajo, así como la comunicación que no es efectiva y clara, además también los datos encontrados en la segunda variable de desempeño laboral, consideran que el nivel es regular con un 53.7% , lo que indica que no existen niveles buenos de satisfacción laboral, motivación, cumplimiento de logros y objetivos, datos que se contrastan con el trabajo hecho por Zans, A. (2017) que en el análisis de su investigación se evidencio que se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral , y teóricamente me veo respaldado por Rojas, L. (2010), cuando señala que existen unas características objetivas que no varían según la apreciación o

la forma de percibir de cada trabajador en particular que crean influencia directa e indirecta en el actuar y comportamiento de los trabajadores y eso afecta su desempeño laboral.

En cuanto a la relación entre el clima institucional y satisfacción laboral es positiva baja al obtener el coeficiente de correlación es 0.323, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.323; en cuanto al valor de significancia obtenido $0,003 < 0,05$ nos indica que la correlación es significativa; estos valores permiten aceptar la hipótesis por lo que necesitan mayor atención de parte de los funcionarios de la institución, datos que se contrastan con el trabajo hecho por Ascarza, K. (2017) que en el análisis de su investigación evidencio en sus resultados que existe correlación significativa entre la percepción general del clima organizacional con la satisfacción laboral, lo cual coincide con nuestros resultados, teóricamente respaldado por Méndez, S. (2006) Los directivos definen políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan. Los empleados las conocen y las incorporan a sus funciones y responsabilidad.

En cuanto a los resultados obtenidos existe relación entre las variables Clima institucional y relaciones sociales, el coeficiente de correlación es 0.322 esto indica una correlación positiva baja, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.322; en cuanto al valor de significancia obtenido $0,004 < 0,05$ nos indica que la correlación es significativa, los hallazgos permitieron visualizar como los trabajadores municipales observan el clima organizacional en la institución y así, se determina niveles aceptables del clima institucional y las relaciones sociales, datos que se contrastan con el trabajo hecho por LLacta, A. y Sanchez, C. (2015) que en el análisis de su investigación evidencio que existe una relación moderada entre Clima institucional y Relaciones sociales, teóricamente respaldado por el Ministerio de Protección (2010), define y conceptualiza las relaciones sociales bajo una vinculación recta con otros trabajadores dentro de la organización.

En cuanto a los resultados obtenidos existe relación desempeño laboral y cooperación, el coeficiente de correlación es 0.433 esto indica una correlación positiva moderada, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.433; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,000 es $< 0,05$ nos indica que la correlación es significativa, datos que se contrastan con el trabajo hecho por Pizarro, C. (2017) que en el análisis de su investigación evidencio la funcionalidad y significación de los colaboradores en su trabajo en equipo dentro de la actividad laboral y en tanto haya apoyo mutuo y orientación a las tareas que se realizan en grupo, esto se verá reflejado en su desempeño laboral, teóricamente respaldado por Litwin, G. y Stinger, H. (1978) nos dice que la cooperación se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales. Acá nos da a que apreciemos de manera sintetizada como debe ser una cooperación efectiva y real en una organización

En cuanto a los resultados obtenidos existe relación entre desempeño laboral y comunicación, el coeficiente de correlación es - 0.004 esto indica una correlación negativa muy baja, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman - 0.004; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,973 es $> 0,05$ nos indica que la correlación no es significativa, datos que se contrastan con el trabajo hecho por Carnero, D. (2017) que en el análisis de su investigación evidencio que la variable independiente comunicación organizacional influye significativamente con la variable dependiente desempeño laboral, la cual confirma lo investigado en este punto, teóricamente respaldado por Bateson, N. (1965) define la comunicación como un proceso por el cual las personas se influyen, pero lo que más llama a la reflexión es que nos explica porque una conducta que no es normal puede ser debido a una mala forma de comunicación.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA.- En la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa, 2018, existe una relación directa y significativa entre la variable clima institucional con la variable desempeño laboral, la correlación es moderada, lo que se demuestra con el valor estadístico “rho” de Spearman 0.407; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,05 nos dice que la correlación es significativa.

SEGUNDA.- El nivel del clima institucional en la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa, 2018, es considerada con un nivel regular.

TERCERA.- El nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa, 2018, es considerada como regular.

CUARTA.- La relación entre el clima institucional y satisfacción laboral es positiva baja al obtener el coeficiente de correlación es 0.323, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.323; en cuanto al valor de significancia obtenido $0,003 < 0,05$, nos indica la correlación es significativa en el nivel 0.01; estos valores permiten aceptar la hipótesis por lo que necesitan mayor atención de parte de los funcionarios de la institución.

QUINTA.- Por los resultados obtenidos existe relación entre las variables Clima institucional y relaciones sociales, el coeficiente de correlación es 0.322 esto indica una correlación positiva baja, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.322; en cuanto al valor de significancia obtenido $0,004 < 0,05$ nos indica que la correlación es significativa; estos valores permiten aceptar la hipótesis de investigación Existe relación entre el clima institucional y las relaciones sociales en los trabajadores de la municipalidad provincial de Characato Arequipa, 2018 y rechaza la hipótesis nula.

SEXTA.- Por los resultados obtenidos existe relación desempeño laboral y cooperación, el coeficiente de correlación es 0.433 esto indica una correlación positiva moderada, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.433; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,000 es $< 0,05$ nos indica que la correlación es significativa; estos valores permiten aceptar la hipótesis de investigación que existe relación entre el desempeño laboral y cooperación en los trabajadores de la municipalidad provincial de Characato Arequipa, 2018 y rechaza la hipótesis nula.

SEPTIMA.- Por los resultados obtenidos existe relación entre desempeño laboral y comunicación, el coeficiente de correlación es - 0.004 esto indica una correlación negativa muy baja, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman - 0.004; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,973 es $> 0,05$ nos indica que la correlación es significativa; estos valores permiten aceptar la hipótesis de investigación Existe relación entre el desempeño laboral y comunicación en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Characato Arequipa, 2018 y rechaza la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Se recomienda al Alcalde de Characato, que tome como referencia y guía esta investigación, para que busque cambios positivos en sus trabajadores y por consiguiente en la municipalidad, y así siempre promueva y posea un clima institucional de buenos tratos y comportamientos positivos para así tener un buen desempeño laboral de sus trabajadores.

SEGUNDA.- El personal administrativo deberá ser capacitado por el jefe de Recursos humanos en temas de mejora y desarrollo del clima institucional con el fin de obtener una mejora sustancial en el desempeño laboral.

TERCERA.- Una vez que los trabajadores de la Municipalidad hayan sido capacitados, el jefe de Recursos humanos programara conversatorios, mesas de discusión y toma de consciencia sobre la importancia de mejorar el clima institucional para poder obtener un buen desempeño laboral que beneficie positivamente sus comportamientos y relaciones entre ellos, para poder brindar un mejor servicio a la colectividad de su distrito.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Anzola, O (2003). *La cultura organizacional*. Colombia. Ed. Academia Española.
- Bateson y Ruesch (1965). *Comunicación. La matriz social de la psiquiatría*. España.
- Benavides, H. (2002). *Competencias y competitividad, diseño para organizaciones latinoamericanas*. Bogotá: Ed. Mc Graw – Hill / Interamericana.
- Bravo, MJ., Peiro, JM. Y Rodriguez, I. (1996). *Satisfacción laboral*. España: Ed. Sintesis S.A.
- Chiavenato (1992). *Administración de los recursos humanos*. Santa Fe de Bogotá: Mc Graw Hill.
- Colbs, M. (1999) Clima de trabajo y eficiencia de centros docentes; relaciones causales. España: Universidad de Alcalá
- Dessler G (1979). *Organización y Administración: enfoque situacional*. México
- Davis, K. y Newstrom, J (1999) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (10º ed.), Mc Graw-Hill, México, D.F.
- De Fleure (1993) .*Teorías de comunicación de masas*. EEUU
- Espinosa Hernández, Rocío Angélica (2013) *Formas de comunicación*. Méjico.
- Georges Spyropoulos (1976). *Las relaciones de trabajo en Europa: tendencias actuales y perspectivas futuras*. Argentina
- Hervás (1998). *La comunicación verbal y no verbal*. España.

- Jaime Domenech (2015). *El concepto de la claridad en la Oratoria*. Méjico
- Flores. J, (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*, (Tesis de Maestría), Iquitos – Perú.
- Litwin, G y Stinger, H. (1978). *Clima Organizacional*. Universidad de Harvard
New York, Estados Unidos.
- Locke (1976). *Satisfacción laboral*. EEUU.
- Marc y Picard, (1992). *La interacción social*. Francia.
- Martin, M. (1999). *Clima de trabajo y organizaciones que aprenden*. España:
Ed. CAT.
- Méndez (2006). *Clima organizacional en empresas colombianas*. Colombia.
- Munduate (1984). *La motivación en el trabajo*. España.
- Nicolás Seisdedos, R. (1996). *El clima laboral y su medida. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. España.
- Pintado, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lima: Ed. IPEC
- Quintero, Africano & Faria (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriente del lago*.
Venezuela.
- Ramos Marcano, E. (1996). *La importancia de la comunicación efectiva*.
- Rojas Rojas, Luis Alberto (2010) *Revista mejicana de anestesiología*. Méjico.
- Robbins, S. (1999) “*Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias, aplicaciones*” México D.F.: Pearson Education.
- Robbins, S. (1987) “*Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. ”México: Prentice-Hall Hispanoamericana

Shannon y Weaver (1971). *Modelo de comunicación de Shannon y Weaver*.

EEUU.

Toro, G. (2005). *Clima organizacional. Perfil de empresas colombiana*.

Medellín: Ed. Cincel.

Vega, Salazar y Nuñez (2004). *Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*. Chile.

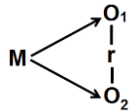
Vásquez (2007). *Clima Organizacional Asociado al desempeño laboral de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Ancash en el Periodo II del 2007 y I del 2008*. Perú.

Weinert, Ansfried (1985) *Manual de psicología de la organización*. España.

ANEXOS

ANEXO N° 1:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: “CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CHARACATO, AREQUIPA 2018”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>General:</p> <p>¿Determinar cuál es la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018?</p> <p>Específico:</p> <p>¿Determinar cuál es el nivel del clima institucional en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018?</p> <p>¿Determinar cuál es el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018?</p> <p>¿Determinar cuál es la relación entre el del</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación del clima institucional en el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>Específico</p> <p>Determinar el nivel del clima institucional en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>-Determinar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>- Determinar la relación</p>	<p>General</p> <p>Hi Existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>Ho No existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>Específicas</p> <p>Hi Existe relación entre clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>Ho No existe relación entre clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato,</p>	<p>V1</p> <p>-Clima institucional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cooperación - comunicación <p>V2</p> <p>- Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral - Relaciones sociales 	<p>Tipo de estudio: No experimental</p> <p>Diseño: Correlacional, Transversal</p>  <p>Método de investigación Cuantitativo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Población: Muestra: - 80 trabajadores No probabilística, aleatoria</p> <p>Método de análisis R. Pearson comprobación de hipótesis SPSS</p>

<p>desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>¿Determinar cuál es la relación entre clima institucional y relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>¿Determinar cuál es la relación entre desempeño laboral y la cooperación en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>¿Determinar cuál es la relación entre desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p>	<p>entre clima institucional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>- Determinar la relación entre clima institucional y relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>- Determinar la relación entre desempeño laboral y la cooperación en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>- Determinar la relación entre desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p>	<p>Arequipa 2018.</p> <p>Hi Existe relación entre clima institucional y relaciones sociales en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>Ho No existe relación entre clima institucional y relaciones sociales en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>Hi Existe relación entre desempeño laboral y la cooperación en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>Ho No existe relación entre desempeño laboral y la cooperación en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>Hi Existe relación entre desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p> <p>Ho No existe relación entre desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores de la municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.</p>		
--	---	--	--	--

ANEXO N° 2:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

TITULO: “CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHARACATO, AREQUIPA 2018”

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Clima Institucional	Para Rojas, L. (2010) El clima institucional se refiere al conjunto de características del ambiente de trabajo percibidas por las diversas actores y asumidas como factor principal de influencia en su comportamiento.	Se utilizara en el análisis y trabajo de campo el cuestionario para analizar la variable “clima institucional” elaborada por el investigador, teniendo como referencia las dimensiones cooperación y comunicación en los trabajadores de la Municipalidad de Characato, Arequipa 2018, que consta de 6 indicadores de medición	Cooperación	1.-Actitudes 2.- Comportamientos 3.-Relaciones de trabajo	Ordinal
			Comunicación	1.- Efectiva 2.- Claridad	
Variable2 Desempeño laboral	Robbins, S. (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales.	Se utilizara en el análisis y trabajo de campo el cuestionario para analizar la variable “desempeño laboral” elaborada por el investigador, teniendo como referencia las dimensiones satisfacción laboral y relaciones sociales en los trabajadores de la Municipalidad de Characato, Arequipa 2018, que consta de 5 indicadores de medición	Satisfacción laboral	1.-Motivación 2.-Logro objetivo 3.-Remuneración	Ordinal
			Relaciones sociales	1.-Relaciones interpersonales 2.-Empatía	

ANEXO N° 3:
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO
VARIABLE: CLIMA INSTITUCIONAL

DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	PESO	N° ITEMS	CATEGORIAS	INSTRUMENTO
Cooperación	Actitudes	1. ¿Se enfrenta a las obligaciones del trabajo sin miedo al fracaso? 2. ¿Busca tareas nuevas y que le suponen retos? 3. ¿Colabora en las tareas de sus demás compañeros sin que ellos se lo pidan? 4. ¿prefiere realizar tareas fáciles que ya conoce? 5. ¿Muestra un estado de ansiedad cuando colabora con otros compañeros de trabajo?	58%	14	Muy rara vez (1) Rara vez (2) A menudo (3) Muy a menudo (4)	Cuestionario
	Comportamientos	1. ¿Recibe usted en forma oportuna la información que requiere en su trabajo? 2. ¿La información que recibe es útil para el trabajo que realiza? 3. ¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo? 4. ¿Para tomar decisiones han tenido en cuenta su opinión? 5. ¿En su trabajo poseen un sistema de comunicación tecnológico que facilite la comunicación?				
	Relaciones de trabajo	1. ¿Se responsabiliza de la mayor parte de tareas en su trabajo? 2. ¿Los horarios de trabajo chocan con sus relaciones laborales? 3. ¿Está satisfecho con el tiempo que dedica				

		a sus colegas en el trabajo? 4. ¿Son compatibles sus obligaciones laborales con sus relaciones laborales?				
Comunicación	Efectiva	1. ¿Consideras que te comunicas efectivamente con tu superior? 2. ¿Consideras que tu superior se explica adecuadamente? 3. ¿Necesitas que las ordenes te las expliquen de manera más clara? 4. ¿Puedes resumir las órdenes dadas por tu jefe? 5. ¿Tienes problemas para transmitir tu punto de vista?	42%	10	Muy rara vez (1) Rara vez (2) A menudo (3) Muy a menudo (4)	Cuestionario
	Claridad	1. ¿Eres capaz de expresar lo que quieres decir? 2. ¿Eres capaz de hacer coincidir la comunicación verbal de la no verbal? 3. ¿Eres capaz de adaptar la situación a la característica de una persona? 4. ¿Te aseguras que quien escucha entiende correctamente tu mensaje? 5. ¿Puedes interpretar la posible respuesta de la otra persona?				

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	PESO	N° ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO
Satisfacción laboral	Motivación	¿Deseo otro empleo en lugar del actual? ¿El nombre de la institución y su posición en el sector es gratificante para usted? ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	57%	8	Muy rara vez (1) Rara vez (2) A menudo (3) Muy a menudo (4)	Cuestionario
	Logro objetivo	¿La institución donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional? ¿Puedo afirmar que con este trabajo he logrado mis objetivos personales y laborales?				
	Remuneración	¿Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mí? ¿Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas? ¿La institución me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?				
Relaciones sociales	Relaciones interpersonales	¿Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis compañeros? ¿Mis relaciones con los demás están basados en la confianza? ¿Considero que mis relaciones sociales en la institución donde trabajo son buenas?	43%	6	Muy rara vez (1) Rara vez (2) A menudo (3) Muy a menudo (4)	Cuestionario

	Empatía	<p>¿Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos?</p> <p>¿Tengo la capacidad de conocer rápidamente a mis compañeros de trabajo?</p> <p>¿Puedo compartir sentimientos con los demás sin necesidad de que estos se verbalicen?</p>				
--	----------------	--	--	--	--	--

ANEXO 4

CUESTIONARIO: CLIMA INSTITUCIONAL

Este cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional.
Deberás leer con mucha atención cada ítem de este instrumento y marcar la respuesta que consideres pertinente.

- (1) Muy rara vez
(2) Rara vez
(3) A menudo
(4) Muy a menudo

N°	ITEM	1	2	3	4
COOPERACIÓN					
1	¿Se enfrenta a las obligaciones del trabajo sin miedo al fracaso?				
2	¿Busca tareas nuevas y que le suponen retos?				
3	¿Colabora en las tareas de sus demás compañeros sin que ellos se lo pidan?				
4	¿Prefiere realizar tareas fáciles que ya conoce?				
5	¿Muestra un estado de ansiedad cuando colabora con otros compañeros de trabajo?				
6	¿Recibe usted en forma oportuna la información que requiere en su trabajo?				
7	¿La información que recibe es útil para el trabajo que realiza?				
8	¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?				
9	¿Para tomar decisiones han tenido en cuenta su opinión?				
10	¿En su trabajo poseen un sistema de comunicación tecnológico que facilite la comunicación?				
11	¿Se responsabiliza de la mayor parte de tareas en su trabajo?				
12	¿Los horarios de trabajo chocan con sus relaciones laborales?				
13	¿Está satisfecho con el tiempo que dedica a sus colegas en el trabajo?				
14	¿Son compatibles sus obligaciones laborales con sus relaciones laborales?				
COMUNICACIÓN					
15	¿Consideras que te comunicas efectivamente con tu superior?				
16	¿Consideras que tu superior se explica adecuadamente?				
17	¿Necesitas que las órdenes te las expliquen de manera más clara?				

18	¿Puedes resumir las órdenes dadas por tu jefe?				
19	¿Tienes problemas para transmitir tu punto de vista?				
20	¿Eres capaz de expresar lo que quieres decir?				
21	¿Eres capaz de hacer coincidir la comunicación verbal de la no verbal?				
22	¿Eres capaz de adaptar la situación a la característica de una persona?				
23	¿Te aseguras que quien escucha entiende correctamente tu mensaje?				
24	¿Puedes interpretar la posible respuesta de la otra persona?				

CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL

Deberás leer con mucha atención cada ítem de este instrumento y marcar la respuesta que consideres pertinente.

- (1) Muy rara vez
- (2) Rara vez
- (3) A menudo
- (4) Muy a menudo

N°	ITEM	1	2	3	4
SATISFACCIÓN LABORAL					
1	¿Deseo otro empleo en lugar del actual?				
2	¿El nombre de la institución y su posición en el sector es gratificante para usted?				
3	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?				
4	¿La institución donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?				
5	¿Puedo afirmar que con este trabajo he logrado mis objetivos personales y laborales?				
6	¿Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mí?				
7	¿Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas?				
8	¿La institución me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?				
RELACIONES SOCIALES					
9	¿Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis compañeros?				
10	¿Mis relaciones con los demás están basados en la confianza?				
11	¿Considero que mis relaciones sociales en la institución donde trabajo son buenas?				
12	¿Soy capaz de situarme en el campo de los demás para comprenderlos?				
13	¿Tengo la capacidad de conocer rápidamente a mis compañeros de trabajo?				
14	¿Puedo compartir sentimientos con los demás sin necesidad de que estos se verbalicen?				

ANEXO 5

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO N°1: CLIMA INSTITUCIONAL

Autor(es)	: Steve Rodríguez Romero
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Sujetos de aplicación	: Personal Administrativo de la Municipalidad de Characato
Numero de ítems	: 24 preguntas
Tipo de instrumento	: Cuestionario con escala de Likert.
Método de Validación	: Validez de contenido, mediante juicio de expertos.
Confiabilidad	: Alfa de Cronbach
Finalidad	: Establecer el nivel del Clima institucional

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL

Autor(es)	: Steve Rodríguez Romero
Administración	: Individual
Duración	: 15 minutos
Sujetos de aplicación	: Personal Administrativo de la Municipalidad de Characato
Numero de ítems	: 14 preguntas
Tipo de instrumento	: Cuestionario.
Método de Validación	: Validez de contenido, mediante juicio de expertos.
Confiabilidad	: Alfa de Cronbach
Finalidad	: Establecer el nivel de Desempeño laboral.

ANEXO 6
BAREMOS

	Dimensiones		Variables
	Cooperación	Comunicación	Clima Institucional
Bueno	43-56	31-40	73-96
Regular	29-42	21-30	49-72
Malo	14-28	10-20	24-48

	Satisfacción Laboral	Relaciones Sociales	Desempeño Laboral
Bueno	25-32	19-24	43-56
Regular	17-24	13-18	29-42
Malo	8-16	6-12	14-28

ANEXO 7

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ANEXO: VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

Título: Clima Institucional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa 2018.

PRUEBA DE CONOCIMIENTOS																
Medir los niveles de la formón integral del estudiante																
VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
				BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		EL ITEM MIDE LO QUE SE PROPONE MEDIR			LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRENSIBLE
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CLIMA INSTITUCIONAL	COOPERACION	ACTITUD	¿Se enfrenta a las obligaciones del trabajo sin miedo al fracaso?	✓			✓				✓				✓	
			¿Busca tareas nuevas y que le suponen retos?	✓			✓				✓				✓	
			¿Colabora en las tareas de sus demás compañeros sin que ellos se lo pidan?	✓			✓				✓				✓	
			¿Prefiere realizar tareas fáciles que ya conoce?	✓			✓				✓				✓	
			¿Muestra un estado de ansiedad cuando colabora con otros compañeros de trabajo?	✓			✓				✓				✓	
			¿Recibe usted en forma oportuna la información que requiere en su trabajo?	✓			✓				✓				✓	
	COMPORTAMIENTOS	¿La información que recibe es útil para el trabajo que realiza?	✓			✓				✓				✓		
			✓			✓				✓				✓		

[illegible]

ANEXO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Clima institucional y desempeño laboral"

OBJETIVO: Determinar la influencia directa del clima institucional en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Rocio Liliana Chinchayan Rodriguez*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Maestra en Gestión Pública*

VALORACIÓN:

MUY ALTO 20-18	ALTO 17-15	MEDIO 14-11	BAJO 10-6	MUY BAJO 5-0
<input checked="" type="checkbox"/>				

Rocio

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO: VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

Título: Clima Institucional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa 2018.

PRUEBA DE CONOCIMIENTOS														
Medir los niveles de la formón integral del estudiante														
VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
				BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		EL ITEM MIDE LO QUE SE PROPONE MEDIR		LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRENSIBLE
							SI	NO		SI	NO			
CLIMA INSTITUCIONAL	COOPERACION	ACTITUD	¿Se enfrenta a las obligaciones del trabajo sin miedo al fracaso? ¿Busca tareas nuevas y que le suponen retos? ¿Colabora en las tareas de sus demás compañeros sin que ellos se lo pidan? ¿Prefiere realizar tareas fáciles que ya conoce?	✓			✓		✓		✓		✓	
				✓			✓		✓		✓		✓	
				✓			✓		✓		✓		✓	
				✓			✓		✓		✓		✓	
	COMPORTAMIENTOS	✓			✓		✓		✓		✓		✓	
		✓			✓		✓		✓		✓		✓	
		✓			✓		✓		✓		✓		✓	
		✓			✓		✓		✓		✓		✓	

ANEXO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Clima institucional y desempeño laboral"

OBJETIVO: Determinar la influencia directa del clima institucional en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: HERREERA CORRALES NURY ANAPARO.....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION PUBLICA.....

VALORACIÓN:

MUY ALTO 20-18	ALTO 17-15	MEDIO 14-11	BAJO 10-6	MUY BAJO 5-0
✓				



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Clima institucional y desempeño laboral"

OBJETIVO: Determinar la influencia directa del clima institucional en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Zúñiga Alvarado Mary Ann*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magister en Gestión Pública*

VALORACIÓN:

MUY ALTO 20-18	ALTO 17-15	MEDIO 14-11	BAJO 10-6	MUY BAJO 5-0
✓				

[Firma manuscrita]

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO: VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

Título: Clima Institucional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa 2018.

PRUEBA DE CONOCIMIENTOS		Medir los niveles de la formación integral del estudiante													OBSERVACIÓN RECOMENDACIÓN		
Nombre de la prueba	Objetivo de la prueba	INDICADORES		ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
VARIABLE	DIMENSION				BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		EL ÍTEM MIDE LO QUE SE PROPONE MEDIR		LA REDACCIÓN ES CLARA, PRECISA Y COMPRENSIBLE	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI			NO
CLIMA INSTITUCIONAL	COOPERACION	ACTITUD	¿Se enfrenta a las obligaciones del trabajo sin miedo al fracaso?	✓				✓				✓		✓			
			¿Busca tareas nuevas y que le suponen retos?	✓				✓				✓		✓			
			¿Colabora en las tareas de sus demás compañeros sin que ellos se lo pidan?	✓				✓				✓		✓			
			¿Prefiere realizar tareas fáciles que ya conoce?	✓				✓				✓		✓			
			¿Muestra un estado de ansiedad cuando colabora con otros compañeros de trabajo?	✓				✓				✓		✓			
		COMPORTAMIENTOS	¿Recibe usted en forma oportuna la información que requiere en su trabajo?	✓				✓				✓		✓			
			¿Le información que recibe es útil para el trabajo que realiza?	✓				✓				✓		✓			

ANEXO 8

ALFA DE CRONBACH

CLIMA INSTITUCIONAL

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
P1	3,40	,737	15
P2	3,60	,737	15
P3	3,80	,414	15
P4	3,60	,507	15
P5	3,60	,632	15
P6	3,47	,640	15
P7	3,60	,507	15
P8	3,47	,516	15
P9	3,40	,828	15
P10	3,53	,640	15
P11	3,80	,414	15
P12	3,67	,488	15
P13	3,67	,617	15
P14	3,87	,352	15
P15	3,87	,516	15
P16	3,73	,458	15
P17	3,80	,561	15
P18	3,53	,516	15
P19	3,53	,834	15
P20	3,60	,507	15
P21	3,73	,458	15
P22	3,47	,640	15
P23	3,60	,507	15
P24	3,40	,737	15

Alfa de Cronbach	N de elementos
,792	24

DESEMPEÑO LABORAL

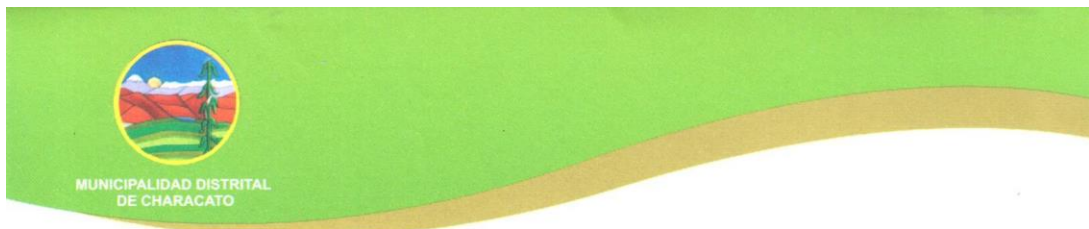
Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P1	3,27	,704	15
P2	3,40	,632	15
P3	3,27	,594	15
P4	3,40	,828	15
P5	3,20	,561	15
P6	3,60	,507	15
P7	3,33	,617	15
P8	3,47	,743	15
P9	3,27	,458	15
P10	3,53	,516	15
P11	3,27	,704	15
P12	3,33	,724	15
P13	3,07	1,033	15
P14	3,20	,775	15

Alfa de Cronbach	N de elementos
,718	14

ANEXO 9

CONSTANCIA APLICACIÓN DE ENCUESTAS



CONSTANCIA

El que suscribe Alcalde de la Municipalidad Distrital de Characato

CERTIFICA QUE:

El Sr. STEVE RODRIGUEZ ROMERO, identificado con DNI 41129821, realizó la aplicación de un cuestionario a los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Characato, con la finalidad de obtener el Grado de Maestro, según el Trabajo de Investigación titulado "CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHARACATO AREQUIPA 2018"; culminando dicha aplicación con gran éxito y aceptación.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

Characato, junio del 2018



MUNICIPALIDAD DISTRITAL CHARACATO
Prof. Angel Linares Portilla
ALCALDE

ANEXO 10

CLIMA INSTITUCIONAL

	COOPERACIÓN														COMUNICACIÓN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23		P24			
1	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	47	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	23	70		
2	2	4	2	3	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	45	1	1	3	2	2	2	3	1	2	2	1	20	65	
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	47	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	20	67	
4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	48	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	24	72	
5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	47	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	25	72	
6	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	49	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	20	69	
7	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	44	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	23	67	
8	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	50	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	19	69	
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	52	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	20	72	
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	25	79	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	54	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	20	74	
12	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	51	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	22	73	
13	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	49	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	24	73	
14	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	39	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	22	61	
15	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	40	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	22	62	
16	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	39	3	2	2	3	2	3	1	2	2	1	21	60	
17	2	3	2	3	2	4	2	1	4	2	3	2	3	2	2	35	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	23	58	
18	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	38	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	23	61	
19	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	36	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	23	59	
20	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	36	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	21	57	
21	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	36	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	21	57
22	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	37	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	23	60	
23	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	32	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	24	56
24	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	34	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	23	57	
25	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	4	37	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	23	60	
26	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	36	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	26	62	
27	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	35	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	24	59	
28	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	35	1	3	2	2	3	1	2	3	2	2	21	56	
29	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	2	36	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	22	58	
30	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	35	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	22	57	
31	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	33	2	3	1	3	2	2	3	3	2	1	22	55	
32	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	33	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	23	56	
33	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	1	3	32	2	3	4	2	3	2	1	2	2	3	24	56	
34	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	33	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	23	56	
35	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	33	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	23	56	
36	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	34	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	22	56	
37	2	2	3	1	4	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	33	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	21	54	
38	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	33	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	23	56	
39	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	35	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	21	56	
40	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	35	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	18	53	
41	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	35	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	20	55	
42	3	2	3	4	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	36	2	1	3	2	2	2	3	1	2	3	21	57	
43	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	32	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	26	58	
44	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	35	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	22	57	
45	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	35	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	23	58	
46	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	38	2	2	3	2	3	2	3	1	2	4	24	62	
47	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	33	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	22	55	
48	1	2	3	2	2	1	3	2	3	2	1	3	2	4	3	31	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	22	53	
49	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	33	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	25	58	
50	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	33	3	2	1	2	3	1	2	3	2	2	21	54	
51	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	35	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	23	58	
52	2	3	2	3	2	1	2	3	2	4	3	2	2	2	2	33	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	22	55	
53	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	32	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	24	56	
54	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	31	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	24	55	
55	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	1	29	3	1	3	2	3	2	2	3	2	1	22	51	
56	2	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	30	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	23	53	
57	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	34	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	20	54	
58	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4																

DESEMPEÑO LABORAL

	SATISFACCIÓN LABORAL									RELACIONES SOCIALES							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12	P13	P14		
1	2	3	2	2	3	1	2	3	18	2	1	2	2	1	2	10	28
2	1	2	3	2	3	2	2	3	18	2	2	3	1	2	2	12	30
3	2	2	3	2	3	2	3	2	19	2	2	2	1	2	2	11	30
4	2	3	2	2	3	2	2	1	17	2	3	2	3	1	2	13	30
5	3	2	3	2	2	3	3	2	20	2	3	1	2	3	2	13	33
6	1	3	2	2	1	2	4	2	17	2	3	3	2	2	2	14	31
7	2	2	3	4	2	1	2	2	18	2	2	3	3	1	2	13	31
8	3	4	4	3	1	2	2	3	22	1	2	1	2	1	2	9	31
9	3	2	2	3	2	3	2	2	19	3	2	2	3	1	2	13	32
10	3	2	2	3	2	3	2	3	20	1	2	2	3	2	2	12	32
11	1	2	2	3	3	2	3	2	18	2	2	3	2	2	1	12	30
12	2	3	2	3	1	2	3	3	19	1	2	3	1	3	2	12	31
13	2	3	3	3	2	3	3	2	21	2	2	3	4	3	1	15	36
14	2	3	2	3	1	2	3	3	19	2	3	2	2	3	2	14	33
15	2	3	3	3	3	2	3	2	21	1	2	1	3	2	2	11	32
16	2	1	2	3	2	3	2	3	18	2	1	2	4	3	2	14	32
17	2	3	2	3	2	2	1	3	18	2	3	2	3	2	2	14	32
18	1	2	2	3	2	2	1	2	15	1	2	2	3	2	2	12	27
19	1	2	3	1	2	3	2	2	16	2	3	1	2	2	3	13	29
20	2	3	2	2	3	2	1	2	17	1	2	3	2	2	1	11	28
21	2	1	2	3	2	2	3	2	17	2	3	2	1	2	2	12	29
22	2	3	2	2	1	2	2	2	16	1	2	3	1	2	2	11	27
23	2	3	2	2	3	3	2	2	19	2	2	2	1	2	2	11	30
24	2	2	3	2	3	2	1	2	17	1	2	3	2	3	2	13	30
25	2	2	3	3	2	2	1	3	18	2	2	3	2	3	2	14	32
26	2	2	3	1	2	2	2	3	17	2	1	2	3	2	3	13	30
27	2	2	3	2	3	2	3	2	19	2	1	2	2	1	2	10	29
28	2	2	1	3	3	2	1	2	16	2	1	2	3	2	2	12	28
29	1	2	2	1	2	3	2	2	15	1	2	2	3	2	1	11	26
30	2	2	3	2	2	3	1	2	17	2	1	2	1	3	2	11	28
31	1	2	1	2	1	3	2	2	14	2	1	2	2	1	2	10	24
32	2	2	1	2	2	3	3	1	16	1	1	2	3	2	2	11	27
33	1	2	2	3	2	3	2	2	17	2	3	2	1	2	1	11	28
34	2	2	3	2	2	3	2	2	18	1	2	1	2	2	2	10	28
35	1	2	2	3	2	3	2	3	18	2	4	1	2	2	1	12	30
36	2	2	3	2	2	3	1	2	17	2	1	2	3	2	2	12	29
37	2	1	2	2	3	2	3	2	17	2	2	1	2	2	1	10	27
38	2	3	1	2	2	3	2	1	16	1	2	2	1	2	2	10	26
39	1	1	3	2	3	2	2	3	17	2	2	3	2	3	1	13	30
40	2	2	3	2	2	3	2	3	19	2	1	2	3	2	1	11	30
41	2	3	2	2	1	1	2	3	16	2	1	2	3	2	1	11	27
42	2	1	3	2	2	1	2	1	14	2	2	3	2	1	2	12	26
43	1	2	3	3	2	3	2	1	17	2	3	2	1	2	1	11	28
44	2	3	2	1	2	1	2	3	16	2	1	2	2	1	2	10	26
45	2	1	2	2	3	2	2	2	16	2	2	1	2	2	1	10	26
46	2	2	1	2	2	3	2	2	16	2	1	3	2	2	2	12	28
47	2	3	2	2	1	2	3	2	17	2	1	2	1	2	2	10	27
48	1	2	2	3	2	3	1	2	16	1	3	2	2	1	2	11	27
49	1	2	3	2	1	3	2	2	16	2	2	3	1	2	3	13	29
50	3	2	3	1	2	1	2	2	16	2	3	2	2	3	4	16	32
51	1	2	3	2	2	3	2	1	16	2	2	3	2	3	2	14	30
52	2	3	2	3	2	2	3	2	19	2	1	2	2	2	2	11	30
53	1	2	2	3	1	2	2	1	14	2	3	2	2	1	2	12	26
54	2	2	3	2	1	2	3	1	16	2	3	1	2	3	2	13	29
55	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	1	2	3	2	1	11	29
56	2	2	2	3	4	1	2	1	17	1	2	3	2	1	2	11	28
57	2	1	2	2	3	2	2	2	16	2	2	3	2	3	1	13	29
58	1	2	2	2	1	2	1	2	13	2	2	3	3	2	2	14	27
59	2	3	2	1	2	3	2	2	17	2	3	1	2	2	1	11	28
60	2	1	2	2	2	2	3	2	16	2	1	2	3	2	1	11	27
61	1	2	2	3	2	3	2	1	16	1	2	2	3	2	2	12	28
62	1	3	2	1	2	2	3	2	16	2	1	2	2	1	2	10	26
63	2	2	1	2	3	2	3	2	17	2	2	3	3	2	2	14	31
64	1	2	3	2	2	3	2	2	17	2	2	3	3	2	1	13	30
65	2	2	3	1	2	3	2	2	17	3	1	2	1	2	2	11	28
66	2	3	2	1	3	2	2	2	17	2	2	1	2	2	3	12	29
67	3	1	3	2	3	2	3	3	20	3	2	2	2	1	2	12	32
68	2	1	2	1	2	2	2	1	13	2	1	2	3	2	3	13	26
69	1	2	2	1	3	2	2	1	14	2	2	1	2	3	2	12	26
70	2	3	2	1	2	2	3	2	17	2	2	3	3	1	2	13	30
71	1	3	2	2	2	3	3	2	18	1	2	1	2	3	2	11	29
72	2	1	2	2	1	2	1	2	13	1	2	1	2	2	1	9	22
73	1	2	2	3	2	2	1	2	15	1	2	1	2	1	2	9	24
74	2	3	2	1	2	2	3	1	16	2	3	1	2	2	1	11	27
75	1	2	2	2	3	2	3	2	17	2	2	1	1	2	2	10	27
76	2	1	2	2	2	3	3	2	17	2	1	2	2	1	3	11	28
77	1	2	3	2	3	1	2	2	16	1	2	3	3	2	2	13	29
78	2	2	3	1	2	2	1	2	15	2	3	2	3	2	3	15	30
79	1	2	2	3	3	2	3	2	18	3	3	3	2	2	2	15	33
80	2	2	3	1	2	1	2	2	15	2	3	2	1	2	1	11	26

ANEXO 11

ARTICULO CIENTIFICO

1. TITULO

Clima institucional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

2. AUTOR

Br. Steve Rodríguez Romero

3.- RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, determinar la relación del clima institucional en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018.

La muestra consta de una población censal de ochenta (80) trabajadores administrativos, además esta es no probabilística aleatoria, pues emplea una metodología de tipo de estudio no experimental, además utiliza un diseño correlacional-transversal, y el método es de investigación cuantitativa, también se emplea como técnica la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario y finalmente el método de análisis es el de Rho. De Spearman y la comprobación de hipótesis por medio del programa SPSS. En la primera variable de clima institucional en la Tabla y figura 1, el 93.7% de los encuestados determina que el nivel de clima institucional es regular lo que demuestra que en la Municipalidad distrital de Characato se presenta un adecuado clima institucional entre sus trabajadores administrativos, así también los datos encontrados en la segunda variable de desempeño laboral en la Tabla y figura 4 referente a la variable Desempeño laboral, el 53.7% tienen un desempeño regular, esto significa que en la Municipalidad distrital de Characato existe un regular desempeño laboral entre los trabajadores administrativos.

Tomando en consideración nuestra hipótesis podemos señalar que si existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Characato, Arequipa 2018, y esta es no provechosa porque el nivel de clima institucional es regular y eso afecta

directamente el desempeño laboral de los trabajadores el cual arroja un resultado que no es señalado como bueno por ningún trabajador y solamente es considerado regular con 53.7 %.

4. PALABRAS CLAVE: Clima, institucional, desempeño, laboral.

5. ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the institutional climate in the work performance of the workers of the District Municipality of Characato, Arequipa 2018.

The sample consists of a census population of eighty (80) administrative workers, this is also random non-probabilistic, because it uses a methodology of non-experimental type of study, it also uses a cross-correlation design, and the method is quantitative research, also the survey is used as a technique, with the questionnaire as an instrument and finally the method of analysis is that of Rho. Spearman and hypothesis testing through the SPSS program. In the first institutional climate variable in the Table and Figure 1, 93.7% of the respondents determined that the level of institutional climate is regular, which shows that in the District Municipality of Characato there is an adequate institutional climate among its administrative workers, So also the data found in the second variable of work performance in the Table and Figure 4 referring to the variable Work performance, 53.7% have a regular performance, this means that in the District Municipality of Characato there is a regular work performance among workers administrative.

Taking into account our hypothesis we can point out that if there is a relationship between the institutional climate and work performance in the workers of the Characato District Municipality, Arequipa 2018, and this is not profitable because the level of institutional climate is regular and that directly affects the work performance of the workers which yields a result that is not indicated as good by any worker and is only considered fair with 53.7%.

KEYWORDS: Climate, institutional, performance, work.

7. INTRODUCCION

En los países de Latinoamérica como Brasil, Argentina, Colombia, Uruguay, Venezuela, Bolivia, Paraguay, y además en Europa, se han hecho cambios y reformas en todas sus instituciones públicas e incluidas las municipalidades de cada país sobre todo en Europa con mucho tiempo de antelación, nos llevan muchos años de adelanto en los temas de reformas de gobierno y todas sus vivencias abarcando entre ellas de manera específica el clima institucional y el desempeño laboral, lo experimentado, así como la consecución de fines y objetivos de las citadas reformas, han sido recolectados y se encuentran almacenados en los ámbitos académicos para su posterior estudio y además para que sirvan de base a otros países como el nuestro para cuando se decide realizar una reforma, las reformas en estos países nombrados líneas arriba las realizaron para mejorar y desarrollar las instituciones públicas de sus respectivos países porque al analizar y estudiar sus instituciones públicas por parte de expertos y profesionales del tema, dio como resultado que tenían muchos problemas y los ciudadanos estaban disconformes con los servicios que les brindaban las instituciones del estado, es por ello que emprendieron las reformas para mejorar la calidad del servicio y cumplir de buena manera con sus ciudadanos.

Analizando el ámbito nacional, las instituciones públicas del estado peruano en la actualidad están siendo puestas en tela de juicio por la mayoría de peruanos, esto se debe en gran medida a la mala calidad de atención y servicio que brindan al ciudadano peruano si es que este requiere acudir a una institución del estado para realizar algún trámite o servicio.

En nuestro país desde el año 1990 en adelante, los distintos gobiernos han ideado y luego han puesto en marcha muchas reformas que tenían y tienen como objetivo convertir a las instituciones del estado en modernas, eficaces y eficientes para beneficio de los ciudadanos peruanos. Cabe señalar que las indicadas reformas hasta la actualidad no han producido los resultados y fines que se buscaban conseguir con las diferentes reformas de cada gobierno de turno y las Municipalidades de todo el Perú no son la excepción.

Es muy importante señalar que en las Municipalidades se han realizado significativos aumentos en el presupuesto anual que otorga el estado peruano, esto en gran medida a la alza de los precios internacionales de los metales, lo que motivo un gran aumento en la recaudación del canon minero y por consiguiente el aumento en el presupuesto asignado anualmente para las municipalidades de todo el Perú, pero lo lamentable de todo esto es que las mejorías han sido mínimas por cuanto el ciudadano peruano no recibe un buen trato y una atención de calidad por parte de las instituciones del estado por medio de sus trabajadores que laburan en dichas instituciones.

Es que inmersos en esta cruda realidad el gobierno peruano ha focalizado todos sus esfuerzos en el clima institucional y el desempeño laboral de los servidores y trabajadores públicos, y se ha tomado como eje central para la mejora de la eficiencia y eficacia de todas las instituciones públicas, es así que se ha trazado como fin que los trabajadores y servidores de todas las instituciones del estado mejoren el clima institucional y mejoren su desempeño laboral, por medio de incentivos remunerativos, evaluaciones basadas en la gestión de resultados en base a la función, labor y trabajo que cumplen y desarrollan.

Por todo lo anteriormente acotado es necesario hacer un análisis y evaluación de las principales variables que ameritan la presente investigación, por este motivo he escogido el clima institucional y el desempeño laboral, mi objetivo es determinar la relación existente entre ambas variables y así poder mostrarles a los funcionarios públicos y autoridades la importancia de analizar e investigar sobre este tema en particular con el único fin de mejorar la atención y calidad de servicio para beneficio de todos los ciudadanos peruanos garantizando el cumplimiento de metas y resultados por parte de los trabajadores municipales.

En la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa, he observado que el clima institucional no es el adecuado debido a que entre algunos servidores públicos, existen conflictos, falta de cooperación y trabajo en equipo, asimismo el desempeño laboral no es bueno, esto se refleja en las reiteradas quejas sobre la calidad y atención por parte de los usuarios hacia los trabajadores de la institución municipal.

8. METODOLOGIA

La investigación se ubica dentro del método cuantitativo, ubicada en el diseño descriptivo correlacional.

9. RESULTADOS

De acuerdo al análisis estadístico, se halló un valor estadístico Rho de Spearman 0.407; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,05 nos dice que la correlación es significativa.

10. DISCUSION

En el presente trabajo de investigación el objetivo fue determinar si existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa 2018, la cual señaló que existe una relación directa y significativa entre la variable clima institucional con la variable desempeño laboral, la correlación es moderada, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.407; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,05 nos dice que la correlación es significativa, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación que afirma que existe una relación directa y significativa entre el clima institucional y el desempeño laboral, trabajo que se ve contrastado con el de, Solano, S. (2017), que en el análisis de su investigación se evidenció una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral y teóricamente me veo respaldado por Méndez, S. (2006), quien expresa que, cada organización persigue y define políticas de trabajo que afectan directa e indirectamente a su organización y a sus trabajadores.

Referente a los resultados de las variables podemos indicar que, en la primera variable de clima institucional es considerada por el 93.7% de los trabajadores de la institución con un nivel regular, lo que indica que no existen niveles buenos de cooperación entre los trabajadores de la institución porque sus actitudes, comportamientos, relaciones de trabajo, así como la comunicación que no es efectiva y clara, además también los datos encontrados en la segunda variable de desempeño laboral, consideran que el nivel es regular con un 53.7% , lo que indica que no existen niveles buenos de satisfacción laboral, motivación, cumplimiento de logros y objetivos, datos que se contrastan con el trabajo hecho por Zans, A. (2017) que en el análisis de su investigación se

evidencio que se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral , y teóricamente me veo respaldado por Rojas, L. (2010), cuando señala que existen unas características objetivas que no varían según la apreciación o la forma de percibir de cada trabajador en particular que crean influencia directa e indirecta en el actuar y comportamiento de los trabajadores y eso afecta su desempeño laboral.

En cuanto a la relación entre el clima institucional y satisfacción laboral es positiva baja al obtener el coeficiente de correlación es 0.323, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.323; en cuanto al valor de significancia obtenido $0,003 < 0,05$ nos indica que la correlación es significativa; estos valores permiten aceptar la hipótesis por lo que necesitan mayor atención de parte de los funcionarios de la institución, datos que se contrastan con el trabajo hecho por Ascarza, K. (2017) que en el análisis de su investigación evidencio en sus resultados que existe correlación significativa entre la percepción general del clima organizacional con la satisfacción laboral, lo cual coincide con nuestros resultados, teóricamente respaldado por Méndez, S. (2006) Los directivos definen políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan. Los empleados las conocen y las incorporan a sus funciones y responsabilidad.

En cuanto a los resultados obtenidos existe relación entre las variables Clima institucional y relaciones sociales, el coeficiente de correlación es 0.322 esto indica una correlación positiva baja, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.322; en cuanto al valor de significancia obtenido $0,004 < 0,05$ nos indica que la correlación es significativa, los hallazgos permitieron visualizar como los trabajadores municipales observan el clima organizacional en la institución y así, se determina niveles aceptables del clima institucional y las relaciones sociales, datos que se contrastan con el trabajo hecho por LLacta, A. y Sanchez, C. (2015) que en el análisis de su investigación evidencio que existe una relación moderada entre Clima institucional y Relaciones sociales, teóricamente respaldado por el Ministerio

de Protección (2010), define y conceptualiza las relaciones sociales bajo una vinculación recta con otros trabajadores dentro de la organización.

En cuanto a los resultados obtenidos existe relación desempeño laboral y cooperación, el coeficiente de correlación es 0.433 esto indica una correlación positiva moderada, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.433; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,000 es $< 0,05$ nos indica que la correlación es significativa, datos que se contrastan con el trabajo hecho por Pizarro, C. (2017) que en el análisis de su investigación evidencio la funcionalidad y significación de los colaboradores en su trabajo en equipo dentro de la actividad laboral y en tanto haya apoyo mutuo y orientación a las tareas que se realizan en grupo, esto se verá reflejado en su desempeño laboral, teóricamente respaldado por Litwin, G. y Stinger, H. (1978) nos dice que la cooperación se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales. Acá nos da a que apreciemos de manera sintetizada como debe ser una cooperación efectiva y real en una organización

En cuanto a los resultados obtenidos existe relación entre desempeño laboral y comunicación, el coeficiente de correlación es - 0.004 esto indica una correlación negativa muy baja, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman - 0.004; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,973 es $> 0,05$ nos indica que la correlación no es significativa, datos que se contrastan con el trabajo hecho por Carnero, D. (2017) que en el análisis de su investigación evidencio que la variable independiente comunicación organizacional influye significativamente con la variable dependiente desempeño laboral, la cual confirma lo investigado en este punto, teóricamente respaldado por Bateson, N. (1965) define la comunicación como un proceso por el cual las personas se influyen, pero lo que más llama a la reflexión es que nos explica porque una conducta que no es normal puede ser debido a una mala forma de comunicación.

11. CONCLUSIONES

PRIMERA.- En la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa, 2018, existe una relación directa y significativa entre la variable clima institucional con la variable desempeño laboral, la correlación es moderada, lo que se demuestra

con el valor estadístico “rho” de Spearman 0.407; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,05 nos dice que la correlación es significativa.

SEGUNDA.- El nivel del clima institucional en la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa, 2018, es considerada con un nivel regular.

TERCERA.- El nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Characato, Arequipa, 2018, es considerada como regular.

CUARTA.- La relación entre el clima institucional y satisfacción laboral es positiva baja al obtener el coeficiente de correlación es 0.323, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.323; en cuanto al valor de significancia obtenido $0,003 < 0,05$, nos indica la correlación es significativa en el nivel 0.01; estos valores permiten aceptar la hipótesis por lo que necesitan mayor atención de parte de los funcionarios de la institución.

QUINTA.- Por los resultados obtenidos existe relación entre las variables Clima institucional y relaciones sociales, el coeficiente de correlación es 0.322 esto indica una correlación positiva baja, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.322; en cuanto al valor de significancia obtenido $0,004 < 0,05$ nos indica que la correlación es significativa; estos valores permiten aceptar la hipótesis de investigación Existe relación entre el clima institucional y las relaciones sociales en los trabajadores de la municipalidad provincial de Characato Arequipa, 2018 y rechaza la hipótesis nula.

SEXTA.- Por los resultados obtenidos existe relación desempeño laboral y cooperación, el coeficiente de correlación es 0.433 esto indica una correlación positiva moderada, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman 0.433; en cuanto al valor de significancia obtenido $0,000 < 0,05$ nos indica que la correlación es significativa; estos valores permiten aceptar la hipótesis de investigación que existe relación entre el desempeño laboral y cooperación en los trabajadores de la municipalidad provincial de Characato Arequipa, 2018 y rechaza la hipótesis nula.

SEPTIMA.- Por los resultados obtenidos existe relación entre desempeño laboral y comunicación, el coeficiente de correlación es - 0.004 esto indica una correlación negativa muy baja, lo que se demuestra con el valor del estadístico “rho” de Spearman - 0.004; en cuanto al valor de significancia obtenido 0,973 es > 0,05 nos indica que la correlación es significativa; estos valores permiten aceptar la hipótesis de investigación Existe relación entre el desempeño laboral y comunicación en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Characato Arequipa, 2018 y rechaza la hipótesis nula.

12 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Benavides, H. (2002). *Competencias y competitividad, diseño para organizaciones latinoamericanas*. Bogotá: Ed. Mc Graw – Hill / Interamericana.
- Litwin, G y Stinger, H. (1978). *Clima Organizacional*. Universidad de Harvard New York, Estados Unidos.
- Martin, M. (1999). *Clima de trabajo y organizaciones que aprenden*. España: Ed. CAT.
- Nicolás Seisdedos, R. (1996). *El clima laboral y su medida. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. España.
- Robbins, S. (1987) *“Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. ”México: Prentice-Hall Hispanoamericana